



## 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

사회복지학박사 학위논문

이용자 관점에서의  
발달장애인서비스 신뢰형성에 관한 연구

2018년 2월

서울대학교 대학원  
사회복지학과  
염 태 산



## 국문초록

### 이용자 관점에서의 발달장애인서비스 신뢰형성에 관한 연구

서울대학교 대학원  
사회복지학과  
염 태 산

이 연구는 발달장애인 자녀를 둔 이용자가 발달장애인서비스에서 신뢰를 형성하는 과정과 맥락을 탐구하기 위한 연구이다. 이를 위해, 본 연구자는 근거이론 방법을 통하여, 이용자의 신뢰경험, 직원 및 기관에 대한 신뢰성 판단 근거, 신뢰형성과정 및 맥락과 관련한 세부 연구 문제에 대한 설명을 시도하였다.

본격적 연구에 앞서, 본 연구자는 장애인복지서비스에서의 관계경험 연구와 신뢰 이론을 검토하였다. 연구 동향과 이론 이해를 바탕으로, 발달장애인서비스에서의 보호자가 경험하는 신뢰 현상, 직원과 기관에 대한 신뢰성 판단의 근거, 신뢰형성과정에 영향을 미치는 구조와 맥락을 탐구하기 위한 연구질문이 생성되었다. 연구질문에 대한 답을 얻기 위하여, 본 연구자는 발달장애자녀를 둔 어머니 19명을 대상으로 질적 인터뷰를 실시하여 분석에 활용하였다. 또한 이들이 이용하는 기관별로 1명의 사회복지사를 대상으로 질적 인터뷰를 실시하여, 어머니에게서 얻은 자료의 진실 가치를 검토하였다.

연구 결과는 다음과 같다. 인터뷰 내용을 정리하여, 개방코딩 과정에서 18개의 하위범주, 65개의 코드가 발견되었다. 이를 바탕으로, Strauss와 Corbin이 제안한 패러다임에 의해 축 코딩이 진행되었다. 발달장애인서비스에서 어머니가 신뢰를 형성해 나가는 출발점, 즉 ‘인과조건’으로 발견된 것은 ‘서비스 기대 갖기’이다.

서비스 기대를 가지고 기관에 진입한 어머니는 ‘직원과 기관의 신뢰성 판단’을 한다. 이는 신뢰가 형성되는 ‘맥락조건’이 된다. 서비스 진입, 신뢰성 판단의 과정을 거쳐, 어머니가 경험하는 ‘현상’은 ‘신뢰/불신 상태를 경험함’으로 정리되었다. 신뢰현상은 ‘편안함, 고마움과 미안함의 복합적 감정 속에서, 긍정적인 눈을 가지고, 상처 걱정 없이 솔직하게 소통할 수 있는 상태’로 나타났다. 반면 불신의 상태로는 불안과 좌절을 경험하고, 직원과 기관을 원망하거나, 내색을 못하고, 의심의 눈길을 보내는 태도가 나타났다. 이러한 현상이 구체적인 신뢰/불신 행동 전략으로 이행될 때, 여기에 ‘중재조건’이 영향을 미친다. 본 연구자가 발견한 ‘중재조건’은 ‘권력 불평등을 경험함’이었고, 이들이 경험하는 권력불평등 양식은, ‘선택하는 입장이 아니라 선택되는 입장, 기관의 결정을 개인이 바꿀 수 없음, 당연한 권리가 아니라 감사한 일’로 주제화되었다. 권력 불평등 경험으로 인해 어머니의 ‘작용과 상호작용’은 4가지 형태의 ‘말김과 떠남의 행동’으로 나타났다. 이러한 다양한 행동의 ‘결과’는 어머니가 맡게 될 이용자 역할로 나타난다. 즉, 어머니는 협력적 이용자, 계산적 이용자, 소외된 이용자로 직원 및 기관과 관계를 맺는다.

선택코딩은 이야기 윤곽 정리, 과정분석, 유형분석으로 이루어졌다. 어머니의 ‘이야기의 윤곽’이 정리되면서, 발달장애인서비스에서 신뢰형성의 ‘중심 범주(core category)’가 확인되었다. 중심 범주는 ‘신뢰성 판단, 권력관계 경험에 따라, 말김과 떠남의 신뢰행동을 하며 직원 및 기관과 관계를 맺어가기’였다. 과정분석에서, 발달장애인서비스에서 어머니의 신뢰형성과정은 ‘기대와 불안의 서비스 진입 단계 - 신뢰성 평가와 경험 단계 - 말김과 떠남의 대처와 이용자 역할 결정 단계’로 정리되었다. 유형분석에서는, ‘어머니의 신뢰/불신 행동 및 참여기회’와 ‘이용자 역할’을 교차하여, 73개의 신뢰/불신 경험에서 9가지 유효한 유형이 발견되었다. 이를 통해 도출된 9가지 유형은, 진심으로 맡기는 협력적 이용자, 마지못해 맡기는 협력적 이용자, 진심으로 맡기는 계산적 이용자, 마지못해 맡기며 순응하는 계산적 이용자, 마지못해 맡기지만 표현하는 계산적 이용자, 거부하고 떠나는 계산적 이용자, 마지못해 맡기는 소외된 이용자, 거부하고 떠나는 소외된 이용자, 맡길 기회가 거부된 소외된 이용자이다. 각 유형은 신뢰성 인식, 대안 조건에 따라

각기 다른 경험과 행동을 보였다. 유형분석과 상황 모형 작업을 통하여, 이론 개발에 주목해야 할 조건이 구체화되었다.

상기 검토를 토대로, 본 연구자는 ‘신뢰행동의 선택기제이론’을 제안한다. 이론의 핵심적인 내용은 다음과 같다. 신뢰주체는 신뢰대상의 신뢰성을 검토하고, 대안의 존재와 확실성을 고려하여 다양한 신뢰행동을 취한다. 높은 신뢰에서는 대안 여부와 관계없이 진심으로 맡긴다. 낮은 신뢰에서 더 나은 효용이 있는 대안이 있다면, 거부하고 떠난다. 낮은 신뢰에서 대안이 없고 불확실하면, 기회비용을 고려하여 마지못해 맡기는 행동을 보인다. 진심으로 맡기는 상황에서, 신뢰주체의 협력 행동은 참여기회가 주어졌을 때 신뢰대상과의 동일시 과정을 통해 나타난다. 마지못해 맡기는 상황에서, 신뢰주체의 표현하거나 순응하는 행동의 차이는 예상되는 사후가정사고의 차이에 따라 달라진다. 제안 이론은, 발달장애인서비스를 접하게 되는 행위자가 신뢰대상의 신뢰성과 대안 조건에 따라 인지처리를 다른 방식으로 수행하여 다양한 신뢰행동을 보이는 양상을 설명하는 이론이다.

상기 결과를 바탕으로, 본 연구자는 사회복지실천에서의 관계론에서 이용자의 취약성과 불확실성에 주목해야 할 이유를 제시하고, 보다 공정한 관계 논의가 되어야 할 필요성을 강조하였다. 또한 본 연구자는 발달장애인서비스에서 보이는 신뢰에 ‘미안함’이라는 감정이 들어 있는 원인과 해결방안을 제도적 실천적 측면에서 검토하고, 상호 협력과 신뢰와의 관계를 정리했다. 마지막으로 발달장애 자녀를 둔 어머니의 취약성이 신뢰행동 선택만으로 해결되지 않음을 설명하며, 서비스 대안 조건을 우호적으로 바꾸기 위한 실천 및 정책 대안의 마련의 중요성을 강조하였다.

주요어 : 발달장애인서비스, 관계, 신뢰형성, 신뢰행동,

신뢰행동의 선택기제이론, 근거이론

학번 : 2008-30057



## 목 차

국문초록 .....	i
제1장 서론 .....	1
제1절 연구의 필요성 .....	1
제2절 감정적 연구 주제 .....	8
제2장 이론적 배경 .....	9
제1절 발달장애인서비스에서의 관계 연구 .....	10
1. 장애인복지서비스에서의 관계 경험에 대한 연구 .....	10
2. 발달장애인서비스에서의 신뢰, 혹은 좋은 관계에 대한 연구 .....	14
제2절 신뢰 이론 .....	18
1. 신뢰의 개념 .....	18
2. 신뢰대상의 신뢰성 .....	22
3. 신뢰의 다양한 차원 .....	26
4. 신뢰의 형성 기제 .....	29
제3절 이론적 검토를 통한 연구 제안 .....	34
1. 기존 연구와 이론의 종합 검토 .....	34
2. 연구 제안 .....	38
제3장 연구 방법 .....	42
제1절 근거이론 .....	42
제2절 연구참여자 선정 및 자료수집 과정 .....	46
1. 연구참여자 모집 .....	48
2. 자료 수집을 위한 질적 인터뷰 방법 .....	51
제3절 자료 정리 및 분석 방법 .....	53
1. 자료 정리 .....	53
2. 분석 방법 .....	54
제4절 연구 엄격성과 연구 윤리 .....	58
1. 연구 엄격성 .....	58
2. 연구 윤리 .....	61



제4장 연구 결과 .....	63
제1절 연구참여자 특성 .....	63
제2절 개방 코딩 .....	66
제3절 축 코딩 - 패러다임에 의한 범주 분석 .....	69
1. 인과조건: 서비스 기대 갖기 .....	72
2. 맥락조건: 직원 및 기관에 대한 신뢰성 판단 .....	81
3. 현상: 신뢰/불신의 상태를 경험함 .....	109
4. 중재조건: 권력 불평등을 경험함 .....	119
5. 작용과 상호작용: ‘맡김과 떠남’의 행동 .....	137
6. 결과: 서로 다른 이용자 역할 맡기 .....	153
7. 축 코딩 결과 도출된 패러다임 모형과 범주들 .....	166
제4절 선택코딩 .....	171
1. 이야기 윤곽 검토를 통한 중심 범주 확인 .....	171
2. 과정 분석 .....	177
3. 발달장애인서비스에서 신뢰형성 유형화: 어머니의 신뢰/불신행동과 이용자 유형 결정 .....	183
제5절 상황 모형: 발달장애인서비스에서 어머니의 신뢰형성에 영향을 미치는 구조 .....	196
1. 주목해야 할 조건들 .....	196
2. 직원 및 기관에 대한 신뢰성 인식에 영향을 미치는 상황 .....	199
3. 서비스 대안 조건에 영향을 미치는 상황 .....	204
제6절 이론 제안: ‘신뢰행동의 선택기제이론’ .....	212
1. 신뢰성, 대안 조건, 신뢰행동의 관계 .....	212
2. ‘신뢰행동의 선택기제이론’ 제안 .....	214

제5장 결론 및 논의 .....	226
제1절 연구 요약 .....	226
1. 연구방법 .....	226
2. 연구결과 .....	227
제2절 논의 .....	231
1. 신뢰의 실천 관계에서 논의의 균형 찾기 .....	231
2. 발달장애인서비스에서의 신뢰, ‘미안함’의 원인과 해결 .....	233
3. 신뢰와 협력의 관계 .....	235
4. 신뢰행동의 선택기제이론:	
발달장애자녀를 둔 어머니의 취약성, 신뢰행동 선택만으로 해결되는가? .....	237
제3절 연구의 함의 및 제언 .....	243
1. 이론적 함의와 제언 .....	243
2. 실천 및 정책적 함의와 제언 .....	245
제4절 연구 상의 한계와 향후 연구 과제 .....	248
참고문헌 및 부록 .....	251
Abstract .....	271

## 표 목 차

[표 2-1] 협력적 파트너십을 촉진하는 전문가의 행동 .....	15
[표 2-2] 신뢰대상의 신뢰성과 전문적 사회복지실천 관계 요소 .....	25
[표 2-3] 기존 연구와 이론의 의의와 한계 .....	37
[표 3-1] 발달장애인서비스 현황 .....	48
[표 3-2] 분석 도구와 활용처 .....	57
[표 4-1] 연구참여자 특성(어머니) .....	65
[표 4-2] 연구참여자 특성(사회복지사) .....	65
[표 4-4] 서비스 기대 관련 코드와 추구 상황 .....	80
[표 4-5] 직원 및 기관에 대한 신뢰성 판단 .....	108
[표 4-6] 어머니와 사회복지사의 신뢰/불신 경험 비교 .....	117
[표 4-7] 서비스 구조상 문제와 대안의 특성 .....	136
[표 4-8] 신뢰수준과 대안, ‘맡김과 떠남’의 행동 .....	137
[표 4-9] 기업과의 관계에서 고객이 발전해가는 과정 .....	163
[표 4-10] 이용자 유형과 관련 행동 범주 .....	180
[표 4-11] 사례목록 형식 (일부만 제시) .....	183
[표 4-12] 사례 분류 .....	184
[표 4-13] 확정된 유형 .....	185
[표 4-14] 확정된 유형과 사례 분류 .....	186
[표 4-15] 발달장애인서비스 현황과 비이용 이유 .....	198
[표 4-16] 장애 정도별 사회복지서비스 미충족률 .....	198
[표 4-17] 대안의 존재와 확실성 교차 검토 .....	205
[표 4-18] 신뢰성, 대안조건, 신뢰행동의 관계 .....	213
[표 5-1] 신뢰성, 비우호적 대안조건의 영향 관계 .....	229
[표 5-2] 신뢰성에 대한 기존의 논의와 연구 결과 비교 .....	231
[표 5-3] 신뢰행동의 선택기제이론의 주요 조건과 결과 .....	239

## 그 립 목 차

[그림 2-1] 연구의 틀 .....	41
[그림 4-1] ‘발달장애인서비스에서 어머니의 신뢰형성’ 축 코딩 결과 .....	71
[그림 4-2] ‘발달장애인서비스에서 어머니의 신뢰형성’ 과정 분석 결과 ...	182
[그림 4-3] ‘발달장애인서비스에서 어머니의 신뢰형성과 맥락’의 상황 모형 ..	211
[그림 4-4] 신뢰행동의 선택기제이론 .....	220
[그림 4-5] 신뢰행동의 선택기제이론의 확장 가설 .....	222



## 제1장 서론

### 제1절 연구의 필요성

법무사 사무실에서 일하는 박철호(가명·49)씨는 가정과 직장 밖에 모르는 가장이었다. 주말에는 빠짐없이 아들 승규(가명·17)와 집 근처 산에 오르곤 했다. 승규가 발달장애가 있다는 사실을 안 것은 초등학교에 들어가기 전이었다. 박씨는 승규를 치료하기 위해 아내와 함께 10년 동안 백방으로 뛰어다녔지만 백약이 무효였다. 힘들 때면 “먼저 세상을 떠나는 사람이 아들을 데리고 가자”며 아내에게 말했던 박씨는 지난달 9일 가족들이 외출한 사이 아들의 목을 졸라 살해했다. 이어 아들과 함께 오르던 서울 관악구 청룡산에서 자신도 나무에 목을 매 스스로 목숨을 끊었다. 일순간 가정이 풍비박산이 났다.

아버지의 손에 이끌려 저세상으로 간 승규는 자폐성장애 1급에서도 증상이 심한 편이었다. 무언가 대답하라는 듯 갑자기 옷을 발가발기 찢기 일쑤였다. 주위 사람들의 웃도 가리지 않았다. 공격 성향과 자해 행동 또한 심했다. 가족이나 교사 등 사람들을 가리지 않고 때리고, 꼬집고, 할퀴고, 머리채를 잡는 행동도 빈번적으로 했다. 지난 6월부터 문제 행동이 심해지면서 특수학교에도 다닐 수 없게 됐다. 어머니는 승규와 씨름했다. 아침에 눈을 뜨자마자 화장실에 가는 것부터 제 팔에 지쳐 잠들 때까지 하루 24시간 동안 계속됐다.

박씨는 고민에 빠졌다. 아들의 장애가 가족이 감당하기 어려운 수준이라고 판단했다. 박씨는 극단적인 선택을 감행하기 한 달 전부터 아들을 보호해 줄 수 있는 시설을 수소문했다. 하지만 자폐가 심한 아들을 보낼 만한 시설은 물론 받아주는 시설도 없었다. 돌아오는 것은 좌절뿐이었다. 고통을 감내하지 못한 박씨는 세상을 떠나면서 가족들에게 A4용지 6장 분량의 유서를 남겼다. 유서에는 “이 땅에서 발달장애인을 둔 가족으로 살아간다는 건 너무 힘든 것 같다”면서 “힘든 아들은 내가 데리고 간다”고 적혀 있었다. 또 “꼭 아들과 함께 묻어 달라”고 수차례 반복했다. (세계일보 2013년 12월 6일자)

발달장애인서비스가 대한민국헌법 제10조에 보장된 ‘인간의 존엄과 가치, 행복추구’와 관련된 사회권 실현의 한 방법이라면, 보호자는 신뢰할 만한 서비스를 통해 필요한 도움을 얻어야 한다. 발달장애인보호자가 경험하고 있는 어려움을 개별 가족의 상황으로 보는 것, 이들에게 자녀 돌봄의 책임을 돌리는 것은 사회적 비극을 초래한다. 혼자 해결할 수 있는 일이라면, 타인이나 기관의 도움이 필요 없다. 하지만 보호자가 발달장애자녀에게 적절한 도움을 주는 것은 혼자 감당하기에 어려운 일이다. 발달장애자녀가 성인이 되면서, 보호자의 건강만족도는 점차 낮아진다(서울대학교 산학협력단, 2011). 또한 보호자의 정신건강수준도 매우 좋지 않다. 이들의 우울 지수는 평균 19.4점 수준으로, 우울증 의심수치인 16점보다 높다

(한국보건사회연구원 외, 2010).

발달장애자녀를 둔 보호자는 자녀 돌봄과 발달 욕구를 충족시키기 위해 사회적 도움을 찾아 나선다. 영유아기에는 적절한 발달치료서비스를, 청소년 시기에는 다양한 방과 후 활동을 주로 이용한다. 그러나 학교를 떠나는 성인기에는 활동 기회가 급격히 낮아지는 단절을 경험한다(서울대학교 산학협력단, 2011). ‘박철호씨 가족’의 사례에서 보았듯이, 서비스가 부족하게 공급될 때, 발달장애인보호자는 서비스를 아예 이용하지 못하고 혼자서 어려움을 감당해야 할 수 있다. 물론 보호자는 누구보다 발달장애자녀를 가장 잘 알고 있고, 자녀에게 필요한 도움을 주기 위해 헌신한다. 그러나 자녀의 독립적 발달을 지원하기 위한 전문 지식과 기술이 부족하다. 따라서 외부 도움 없이 자녀를 가정에서 보살핀다는 것은, 자녀와 보호자 입장에서 분명한 위해(danger)상황이다. 이를 해결하기 위하여, 보호자는 발달장애인서비스를 이용한다. 보호자는 직원과 기관에 기대를 가지고, 다소의 불확실성을 감당하며 일정 정도의 위험(risk)을 수용한다. 분명한 위해를 불확실한 위험으로 대체하며 상대방에 맡기는 보호자의 행동, 이것은 일종의 신뢰행동이다.

인간이 자신의 욕구 충족을 위하여 상대방에 의지할 때, 신뢰가 필수적으로 요구된다. 우리가 길을 물어볼 때에도 상대방에 대한 신뢰가 필요하고, 우리가 횡단 보도를 건널 때도 운전자가 교통신호를 준수한다는 것에 대한 신뢰에 의지한다. 사회생활에서 신뢰가 필요하지 않은 상황을 찾아보는 것이 오히려 더 힘들다. 발달장애인보호자의 경우 어떠한가? 앞에서 살펴보았듯이, 이들은 자녀를 보살피는 어려운 과제를 감당하며 신체적·정신적 고통에 직면한다. 혼자 감당하기 힘든 과제를 해결하기 위해 외부 서비스 등에 의지해 나간다.

모든 사회생활에서 신뢰는 중요한 의미를 지니지만, 사회변화에 따라 신뢰대상과 방식은 달라진다. 이를 중심으로, Giddens(1990)는 전통사회와 근대사회를 구분하여 설명한다. 유사 이래 사람들은 타인에 대한 ‘기초적 신뢰(basic trust)’를 통하여 불확실성과 위협에 대처해왔다. 근대 사회로 변화하면서, 도움이 필요하면 의지했던 친족과 지역사회의 유대는 약화되어 깨져버렸다. 그리고 상징적 표상[금전적 교환]과 전문가 체계가 그 자리를 대신하였다. 발달장애인보호자 입장에서 설

명하자면, 서비스 기관과 전문 직원에 자녀 돌봄과 지원을 위임하면서, 근대 사회의 위협과 불확실성에 대응하게 된 것이다. ‘박철호씨 가족’ 사례에서 볼 수 있듯이, 서비스 기관[신뢰대상]을 찾지 못하면 자신의 욕구를 충족시키지 못하여, 근대 사회의 위협 앞에 파국적 결과를 맞이할 수 있다. 서비스에 접근이 가능하더라도 문제는 여전히 남아 있다. 보호자[클라이언트]는 ‘사회복지사 자격’, ‘지자체 위탁’ 등의 제도적 보증에 의거하여 직원과 기관을 신뢰한다. 그러나 보호자는 상대방의 선의(benevolence)와 진정성(integrity)에 대해 잘 모르고, 상대방이 자신의 필요를 잘 채워줄 수 있는지 불확실하다. 또한 전통 사회에서처럼 상대방에게 영향을 미칠 만한 두터운 친분과 같은 기제가 없어서 취약하다. 그러므로 근대 사회에서 신뢰의 문제를 다루는 것은 매우 중요하다.

신뢰는 좋은 관계에서 나온다. 그래서 사회복지실천 교과에서는 ‘관계론’을 중요하게 다룬다. ‘관계론’에서는 사회복지사가 좋은 자질을 갖추어, 클라이언트와 좋은 실천관계를 맺는 것이 중요하다고 논의한다. 하지만 이러한 논의는 다소 제한적이고 일방적으로 전개된 측면이 있다. 좋은 관계는 적응을 개선시키거나, 문제해결과 목표달성의 촉매정도로 취급되어 왔다(Biestek, 1957; Perlman, 1979). 나아가 클라이언트는 단순한 ‘관계의 대상’으로 전제된다. 그러나 사회복지직이 ‘원조’ 전문직이라면, 문제해결의 주체는 클라이언트이다. 사실 실천관계는 클라이언트의 서비스 위탁이라는 신뢰행동에서 출발한다. 따라서 보호자[클라이언트]가 자신의 취약성을 관리하기 위하여 상대방과 관계를 맺기 시작하고 발전시키는 것, 신뢰관계에 주목하여 ‘관계론’을 재검토할 필요가 있는 것이다. 이렇게, 신뢰주체로서의 보호자[클라이언트]는 서비스 대상이면서도 직원과 기관에 영향을 미치는 관계주체의 역할을 한다. 보호자[클라이언트]가 어떻게 직원 및 기관에 영향을 미칠 수 있을까? 발달장애인의 사회적 기능은 한 번에 좋아지지 않는다. 따라서 보호자는 서비스를 지속적이고 반복적으로 이용한다. 이러한 과정과 경험 속에서 신뢰는 자라난다(Zucker, 1986; Khodyakov, 2007). 보호자는 상대방이 신뢰할 만한 행동을 보일 것을 지속적으로 상상하며 발달장애인서비스에 참여한다. 이러한 관



계에서, 직원과 기관은 상대방의 기대에 부응하고자 하는 관계규범을 따르게 된다. 이를 테면, 직원은 자신을 신뢰하는 보호자를 통해 인정욕구를 충족할 수 있고, 이를 바탕으로 이타적 행동을 할 수 있다(Batson, Ahmad & Stocks, 2011). 관계규범은 직원 입장에서는 직업윤리(work ethics)에 영향을 미치고, 기관 입장에서는 책무성(accountability)을 갖추어야 할 이유가 된다. 이렇게 보호자[클라이언트]는 신뢰주체로서 직원과 기관의 신뢰성을 이끌어내는 교환을 창출할 수 있다. 이는, ‘좋은 실천관계’로서 신뢰, 보호자[클라이언트]가 직원 및 기관에 보내는 신뢰에 우리가 관심을 가져야 할 이유가 된다.

신뢰가 상대방의 신뢰성을 이끌어낼 수 있지만, 상대방이 신뢰할 만 해야 신뢰를 하게 되는 것도 사실이다. 관계를 통해 해결하고자 하는 문제가 있다면, 관계를 맺는 대상이 믿을 만 해야 한다. 직원 및 기관이 신뢰할 만한 특성과 자질을 갖출 때, 이용자가 전문적 도움을 추구하기 때문이다(Meppelder et al, 2014). 이러한 이유에서, 실천가의 신뢰성(trustworthiness)에 주목하여 실천관계를 바라보는 것은 의미가 있다. 이러한 맥락에서, 사회복지실천 관계에 대한 척도는 실천가의 신뢰성에 대한 이용자의 인식을 측정하면서 종종 개발되고 있다(권자영, 2013; 권자영, 2016; 김용석 외, 2016). 그러나 이러한 척도의 한계는 명확하다. 서비스 과정에서 좋은 실천관계를 맺었는지 실천관계 척도를 활용하여 반복적으로 측정을 한다면, 시험 효과(testing effect), 사회적 바람직성 편향(social desirability)의 영향을 받을 가능성이 있기 때문이다. 따라서 발달장애인복지서비스에서 보호자가 경험하는 신뢰는 무엇이며, 어떠한 단서를 통해 확인할 수 있는지 다른 관점에서 확인하는 것은 의미가 있다. 이용자의 ‘좋은 실천관계 경험’은 ‘실천가의 신뢰성에 대한 인식 정도’로 측정할 수도 있지만, 이용자의 태도나 신뢰행동이라는 가시적 증거를 직접 확인하는 것이 더 정확하고 실용성이 높을 수 있기 때문이다.

물론 실천관계척도, 작업동맹척도 등으로 측정된 좋은 실천 관계, 정확히는 ‘실천가의 신뢰성에 대한 인식’은 서비스 성과에 긍정적인 영향을 미친다. Martin

등(2000)은 메타분석을 통하여 실천관계가 성과에 미치는 효과의 크기는 0.22~0.26이나 되어 긍정적인 성과를 예측하는 가장 확실한 요소라고 하였다. Lambert 등(2002)은 심리·정신 치료의 성과에 대한 100여개 이상의 연구결과를 분석하여 4가지 치료적 요인을 발견하고, 이 가운데 이론적 기반과 기법과 관계 없이 모든 형태의 치료적 접근에서 '실천관계'가 치료 성과를 30%나 설명해준다고 하였다. 좋은 관계를 맺는 것이 가져올 수 있는 긍정적 결과는 여타의 서비스 관련 연구에서도 다양하게 검토되고 있다. 서비스 마케팅 연구에서는 좋은 관계를 '관계의 질(relationship quality)'이라 개념화한다. 관계의 질이라는 개념에 대한 합의된 약속은 없지만, 이 개념의 구성요소에서 거의 빠지지 않고 등장하는 하위 구성요소가 신뢰이다. 이들 연구에서 관계의 질이 좋으면, 서비스에 대해 만족하고(Athanasopoulou, 2009; Kose et al, 2013; Crosby, Evans & Cowles, 1990), 서비스를 지속하거나 긍정적 소문을 낸다(Roy & Eshigi, 2013; Liu, Guo & Lee, 2011; Lee, 2016). 발달장애분야 연구에서도, 관계기술이 신뢰와 치료동맹, 서비스 만족에 기여한다는 일부 증거가 있다(Hiebert-Murphy, Trute & Wright, 2011; Trute & Hiebert-Murphy, 2007). 그러나 발달장애인서비스 분야에서, 신뢰를 비롯한 긍정적 관계, 그 결과에 대한 연구는 충분한 수준에서 이루어지지 못했다.

발달장애인서비스에서 직원과 기관이 신뢰할만한 이유를 찾는 것은, 관계를 맺는 모두에게 중요한 일이 된다. 서비스 주체의 신뢰성은 보호자에게 신뢰 인식의 근거가 되며, 이를 통해 생겨난 좋은 관계는 성과로 이어질 수 있기 때문이다. 보호자가 직원 및 기관을 신뢰하는 이유를 아는 것은, 직원과 기관 입장에서도 의미가 있다. 이들이 고려해야 할 실천 지점에 대한 지식을 제공받을 수 있기 때문이다.

좋은 실천관계, 신뢰관계를 맺는 것은 서비스 제공자-이용자 모두의 바람일 것이다. 사회복지실천교과에서 좋은 관계를 맺는 것은 긍정적인 결과를 위한 당연한 전제로 수용된다. 일찍이 Biestek(1957)은 개별사회복지실천에서 관계를 실천의

주춧돌(keystone)로 강조했고, 그가 제안한 관계의 원칙(principles)은 사회복지직의 관계 규범으로 자연스럽게 수용되었다. 사회복지실천 교과에서는 클라이언트와 효과적인 관계를 맺고, 상호 합의된 목표를 위해 의도적인 변화를 이끌어내는 면담 및 개입 과정을 자연스러운 이념형(ideal type)으로 제시하고 있다. 서비스 과정에서 신뢰가 형성된 것을 전제로, 실천 과정에 대한 논의를 전개하고 있는 것이다. 그러나 모든 실천관계가 양질의 신뢰관계로 이행되기란 현실적으로 불가능하여, 불신의 상황에서 관계를 맺는 모습은 실천현장에서 종종 목격된다. 사회복지실천 교과에서는, 이를 비자발적 클라이언트, 저항과 직면, 계획되지 않은 종결 등의 논의를 통해 언급하고 있지만 충분하게 검토하고 있지 못하는 실정이다.

불신 속에서의 관계 맺음은 발달장애인보호자에게서도 종종 발견된다. 이를 테면, 발달장애인보호자는 신뢰가 형성되지 않아서 다소 불만이 있어도 솔직하게 이야기하지 못하고 서비스를 이용하는 경우가 있다(Brett, 2002). 관계를 통한 문제해결이 절실할 때에는 낮은 수준의 신뢰에도 의지할 수밖에 없기 때문이다. 상대방을 미심쩍어 하면서 서비스에 머무는 발달장애인보호자의 모습은 비자발적인 클라이언트의 전형일 수 있다. 우리가 사회복지실천 관계의 자연스러운 이념형과 다른 모습, 다양한 모습을 이해하려면, ‘미심쩍어 하면서 서비스에 머무는’ 보호자의 행동에 주목할 필요가 있을 것이다. 구체적으로, 서비스를 이용하면서도 비자발적으로 보이는 보호자의 상황이 어떠하며, 이러한 모습으로 서비스에 머무는 이유를 검토할 필요가 있는 것이다.

앞의 논의들은 다분히 대인 관계에 초점을 두고 전개되었다. 그러나 발달장애인 서비스에서 신뢰형성에 영향을 미치는 조건들을 대인 관계에 국한하여 이해할 수 있을까? 사실, 신뢰의 문제를 개인적 관계에 국한하여 설명하는 것은 한계가 있고 위험하다. 개인적 관계에만 초점을 둔 설명은, 신뢰성을 보이지 않는 개인이나 신뢰하지 못하는 개인을 탓하는 방식으로 전환되기 쉽기 때문이다. 이를 테면, 보호자의 불신을 직원 개인의 성격적 결함에서 나타난 현상으로 치부하거나, 보호자의 신뢰하는 능력 부족에서 원인을 찾을 수 있기 때문이다.

Giddens(2010)가 논의한, 신뢰대상과 작동방식의 시대적 변화를 다시 검토해보자. 근대사회의 신뢰는 전문직원, 자격체계 등에 대한 제도적 신뢰에 의존한다. 이는 전통 사회에서의 신뢰가 친분, 두터운 대인관계에 의존하는 것과는 구별된다. 발달장애인서비스, 사회복지실천 및 서비스도 근대 사회에서 시작된 제도이다. 이는 과거에 가족 및 친족이 수행했던 도움을 제도화한 결과라 볼 수 있다. 그렇다면 우리가 신뢰관계를 논의할 때 개인과 개인, 혹은 개인과 기관과의 관계만으로 설명할 수 있을까? 불가능하다. 사회와 유리된 제도는 존재할 수 없기 때문이다. 사회 구조와 맥락은 발달장애인서비스 등의 제도를 구성하였기에, 서비스 대상, 공급, 작동방식 등에 영향을 줌으로써 이용자의 신뢰형성에 영향을 미칠 수밖에 없다. 같은 맥락에서, 장애의 사회모델에서는 장애와 관련된 문제의 원인을 개인보다는 사회에서 찾는다. 발달장애인이나 보호자가 신뢰를 형성하지 못한다면, 사회가 발달장애인서비스에서 적절하고 효과적인 신뢰 관계를 맺기에 적합하지 않은 구조를 온존시키고 있기 때문이라 설명한다. 즉, 서비스의 기반이 되는 지역사회 환경, 제도적 환경 등이 서비스 관계, 신뢰를 형성하는 과정에 영향을 미칠 가능성이 있으며, 여기에 주목할 필요가 있는 것이다.

본 연구는 이용자 관점에서 발달장애인서비스 신뢰형성에 대해 다룬다. 이를 위해 보호자의 신뢰경험, 신뢰성 인식, 신뢰행동 등이 어떻게 나타나는지 살펴보고, 이러한 요소들이 어떠한 영향을 주고받는지 탐구할 필요가 있다. 나아가 신뢰형성에 영향을 미치는 서비스 과정과 구조, 지역사회 및 제도적 영향도 함께 검토될 필요가 있다. 본 연구는 발달장애인서비스를 이용하는 보호자에 초점을 맞추어 진행될 것이다. 보호자의 발달장애인서비스 신뢰형성에 대해 주목함으로써, 공급자 중심의 관계 논의의 축을 이용자에게로 조금은 옮겨 왔으면 하는 연구자의 바람이 반영된 것이다. 사회복지실천 교과에서 서비스에 진입하여 관계를 시작하는 클라이언트에게 충분한 관심이 주어지지 않은 것과 마찬가지로, 발달장애인서비스에서 신뢰관계를 통해 자신의 취약성을 관리하려는 보호자에 대한 관심이 충분히 주어지지 않았기 때문이다.

## 제2절 잠정적 연구 주제

연구 필요성에 근거하여, 다음 연구 주제를 검토할 필요가 있다. 우선 발달장애인서비스에서 보호자의 신뢰경험은 어떤 것들이 있으며, 무엇을 근거로 직원 및 기관을 신뢰하는지 검토할 필요가 있다. 직원 및 기관을 신뢰하는 이유를 발견한다면, 서비스 기관에서 신뢰할만한 관계를 맺도록 직원을 훈련하고 믿을만한 서비스를 개발하는 데 도움이 될 수 있다. 나아가 발달장애인서비스 및 사회복지실천 교과에서 사회복지사의 관계 지식과 기술을 향상시킬 수 있는 계기를 마련할 수 있다.

또한 발달장애인서비스에서 신뢰가 형성되는 과정을 살펴볼 필요가 있다. 보호자는 반복적이고 지속적인 서비스 이용 경험에 따라, 다양한 형태의 관계를 직원 및 기관과 맺어나갈 가능성이 높다. 만일 다양한 신뢰 수준과 양상이 연구를 통해 발견된다면, ‘신뢰형성 이후에 효과적인 실천이 이루어진다’는 관계론의 단선적 시각을 극복할 계기가 마련될 수 있다. 나아가 신뢰형성 과정에 영향을 미치는 지역사회환경과 제도적 환경의 영향도 검토될 필요가 있다. 이를 통해 신뢰의 질을 향상시키기 위한 제도 마련의 초점을 어디에 두어야 하는지 확인할 수 있을 것이다. 이를 바탕으로 도출된 잠정적 연구질문은 크게 2가지 주제로 정리될 수 있다. 이 주제는 선행 연구와 신뢰 이론 검토를 통해 수정될 수 있다.

연구주제 1. 발달장애인서비스에서 보호자의 신뢰경험은 어떠하며, 보호자가 인식하는 직원 및 기관에 대한 신뢰 근거는 무엇인가?

연구주제 2. 발달장애인서비스에서 보호자의 신뢰는 어떻게 형성되며, 여기에 외부 조건은 어떠한 영향을 미치는가?

## 제2장 이론적 배경

발달장애인, 발달장애인서비스는 사회복지학, 특수교육, 정신의학 분야에서 관심을 두는 주제이다. 이번 연구에서는 발달장애인서비스 과정에서 보호자와 직원 및 기관과의 신뢰 관계에 초점을 맞추어 진행되는 연구이므로, 주로 사회복지학의 연구 성과와 결과에 초점을 맞추어서 이와 관련한 관련 연구 흐름과 현황을 살펴 보고자 한다.

신뢰는 사회과학 제 분야에서 전통적으로 많은 관심을 받아 온 주제이다. 그러나 학문 분야별로 관심 영역이 다르기 때문에, 신뢰에 대한 연구도 다양한 관심과 방법으로 전개되어 왔다. 심리학 영역에서는 신뢰의 측정, 대인 관계에서의 신뢰, 조직에서 구성원들 간의 신뢰를 중심으로 연구되어 왔다. 정치학과 사회학에서는 신뢰의 특성, 신뢰의 형성과정, 신뢰의 진화 과정, 대인간 신뢰 및 사회적 신뢰로의 전이, 국가에 대한 신뢰와 그 영향력에 대해 연구되어 왔다. 특히, 사회학에서는 신뢰의 기능적인 측면에 대한 관심과 더불어 사회 자본에 대한 논의를 전개하면서 사회구성원 간 유익한 관계망과 상호작용 속에 존재하는 신뢰를 부분적으로 논의하였다. 경영학 분야 중 조직과학 영역에서는 조직행동에 대한 연구 차원에서 리더와 구성원들 사이의 신뢰에 대해 상당 부분 연구되어 왔으며, 마케팅 영역에서는 서비스 품질의 한 요소로서 관계, 공급자-소비자간 신뢰에 대해 관심을 가져왔다. 발달장애인서비스 과정에서 신뢰 관계와 경험, 신뢰의 형성 과정, 맥락이라는 연구 주제에 대한 풍부한 이해를 위하여, 본 연구자는 사회과학 제 분야의 신뢰 이론을 검토하고자 한다.

본 연구자는 발달장애인서비스, 신뢰에 대한 연구의 큰 흐름을 이해하고자 노력했으며, 발달장애인서비스 기관에서 이용자와 직원과 기관에 대한 신뢰의 형성 과정과 맥락, 신뢰성의 근거를 확인하기 위하여 신뢰(trust), 관계(relationship), 서비스(service), 서비스이용자(service user), 사회복지실천(social work practice), 발달장애(developmental disability) 등의 관련 키워드를 단독, 조합하여 국내외의 관련 선행 연구를 확인하였다.

## 제1절 발달장애인서비스에서의 관계 연구

발달장애인서비스 연구에서 관계에 대한 연구를 검토하기 위하여, 장애인서비스 관련 국내외 문헌이 두루 검토되었다. 검토 결과, 장애서비스에서의 관계 경험 연구는 소수 존재하지만, 발달장애인서비스에 대한 연구는 부족함을 확인할 수 있었다. 장애연구에서도 이용자 참여에 초점을 맞추어 대안을 제시하거나(김용득 외, 2007), 파트너십, 역량강화, 관계의 평등이 바람직하다는 당위적 설명에 초점을 맞추어 서비스 주안점을 제시하는 방식의 연구가 일반적이었다(James, 2013). 신뢰를 비롯한 좋은 관계가 이용자 만족, 역량강화 등과 같은 긍정적인 결과에 영향을 준다는 연구가 소수 존재하고 있으며, 신뢰가 형성되는 과정 전반을 다룬 연구는 찾아볼 수 없었다.

### 1. 장애인복지서비스에서의 관계 경험에 대한 연구

장애인분야에서 실천 관계와 관련한 연구는 많지 않으며, 국내 연구는 주로 장애인활동지원사업을 비롯한 사회서비스의 제도화와 맞물려 질적 연구로 전개되었다. 장애인활동보조서비스를 비롯한 바우처 도입은 이용자의 선택을 증가시킴으로 자율성과 서비스 이용의 평등을 증가시키는 효과가 있다고 알려져 있다(양난주, 2010). 이는 일찍이 Coleman(1974) 시장을 경쟁적으로 만들게 되면 일방적인 신임으로 생기는 관계 문제를 해결할 수 있다는 지적과 일맥상통한다. 한국보건사회연구원(2013)의 연구에 따르면, 지적장애인 중 7.6%, 자폐성장래인 중 32.2%가 장애인활동지원제도를 이용한 경험이 있으므로, 발달장애인서비스 관계를 연구하기 위하여 장애인활동지원제도 연구를 살펴볼 필요가 있다. 임정현(2014)의 연구에 따르면, 장애인활동보조서비스이용자는 ‘파워 경험’뿐만 아니라, ‘대상화’, ‘피통제감’을 동시에 경험한다. 이 연구에 따르면, 서비스이용자는 바우처 도입 취지에 걸맞게 선택 기회나 권한 확장의 경험을 한다. 하지만 서비스이용자는 직접

대면기회의 부재, 비개별화된 서비스, 주체가 아닌 객체화된 이용자, 수익창출의 대상화를 경험하고, 나쁜 이용자로 낙인이 찍힐까봐 두려워하거나 사적 공간의 침해로 인해 무력감을 느끼며, 선택권이 제한되는 경우도 함께 경험한다. 김봉선(2012)도 장애인 활동보조서비스 이용자를 대상으로 수행한 ‘관계 맺기 경험 과정’에 대한 근거이론 연구를 수행한 바 있다. 이 연구에 따르면, 장애인활동보조서비스이용자는 타인의 도움에 의존한다. 그로 인해, 이용자는 초기 일방적인 관계 속에서 자신의 삶을 불완전하게 인식하여 위축된다. 이 문제를 해결하고 싶지만, 이용자는 표현방법도 모르고 이미 사생활이 많이 노출되었기 때문에 활동보조인을 교체하기를 꺼리게 된다. 하지만 활동보조서비스 이용시간이 증가하고 경험이 축적되면서, 이용자가 자신의 권리를 인식하게 되고 자신의 욕구를 더욱 구체화할 수 있게 된다. 이들 연구에 의하면 장애인활동지원제도 등의 사회서비스에서, 직원 및 기관과 이용자와의 관계가 평등해진 측면이 있다. 하지만 많은 상황에서 이용자는 위축감과 소외감, 무력감이 동시에 나타나는 복합적인 경험을 하였다. 이 연구들은 장애인활동지원제도 상황에서 관계 경험의 변화나 유형을 살펴보았지만, 발달장애인서비스 영역에 한정하여 서비스 관계를 살펴보지 않았다는 점에서 본 연구자의 연구 관심을 해결하는 데 한계가 있다.

전통적인 사회복지실천은 전문가 중심적인 치료적 관계이다. 하지만 사회복지실천 관계는 강점관점, 역량강화 실천 등이 도입되면서 보다 평등지향적인 패러다임으로 전환되어 왔다. 더욱이 장애인서비스 분야에서도 이용자 자기결정, 장애의 사회모델 등이 강조되면서, 치료나 재활을 통해 강제로 정상(normalcy)으로 만들어 나가려는 시도에서 탈피하여 보다 평등적인 서비스 지향을 갖게 되었다. 발달장애연구나 서비스에서도 관계의 평등을 강조하고 있다. 이와 관련하여, 박숙경 등(2010)이 수행한 ‘실천가가 인식한 지적장애 이용자와의 관계에 대한 연구’를 검토할 필요가 있다. 이들은 장애인복지관, 생활시설, 공동생활가정에서 근무하는 실천가를 대상으로 서베이를 시행하여, Q방법론에 의해 지적장애 이용자와의 관계에 대한 주관적 인식유형을 범주화하였다. 연구 결과에 따르면 피상적 평등지향형이 48.2%, 성찰적 실천가 우위형이 40.5%, 헌신적 옹호 지향형이 11.1%로 나



타났다. 이러한 분류의 기준은 실천가와 이용자들 사이의 관계상 평등성, 즉 권력 관계 인식이었다. 이 연구에 따르면 대다수의 실천가는 피상적으로만 평등을 지향하거나, 성찰은 하되 실천가를 우위에 두고 있다. 이러한 관계 불평등, 권력 차이는 불가피하게 이용자를 취약하게 만들고 서비스 제공자에게 의존하게 만드는 조건으로 작용한다. 이 밖에도 장애인복지 종사자의 지적장애인에 대한 인식을 탐구하거나(최경희, 2002; 문동팔, 1996), 장애인복지 프로그램별로 선호하는 장애 개념을 탐색하는지 살펴본 바는 있지만(김정우 외, 2005; 박경수, 2008), 발달장애인보호자가 인식한 관계를 주제로 한 연구는 찾아보기 힘들다. 즉, 발달장애인서비스 관계에 대한 연구는 서비스 공급자의 인식을 중심으로 정리되거나, 발달장애인보호자의 인식과는 유리된 당위적 개선 방안을 제안하는 한계를 가지고 있다.

발달장애인보호자가 경험하는 관계에 대한 연구는 국외 문헌에서 일부 확인할 수 있다. 하지만 이 연구들도 사변적이거나 당위적인 설명을 하고 있다. Brechin 등(1988)은 기존의 장애 이념이 의료모델, 교육모델이었다고 지적하면서, 이러한 입장은 발달장애인을 정상에 가까운 기술을 쌓아올리는 것을 목적으로 하며, 전문가가 특권을 가지고 발달장애인을 의존적으로 만든다는 점을 지적하였다. 하지만 정상화의 이념을 치료 관계에 도입하면 의존을 유도하는 관계에서 ‘작업동맹’으로 진전할 수 있다고 설명하면서, 다음과 같은 실천의 원칙을 제안하였다. 발달장애인에게 위치를 부여(imposition)하기보다는 권리(entitlement)를 부여하고, 순응보다는 자기실현을 촉진하고, 하나의 선택지가 아니라 다양한 선택지를 개방하며, 정상(normalcy)으로 만드는 것을 최우선으로 두기보다는 개인의 바람에 맞추어 기회, 관계, 삶의 방식을 개발하고, 스스로의 삶에 대해 의사결정의 통제력을 증진하며, 스스로의 페이스에 따라 움직이도록 허용해야 한다고 주장했다. 한편 Brett(2002)은 이러한 당위적 관계에 대한 가정을 넘어, 보호자와의 질적 인터뷰를 통해 발달장애인서비스를 현실적으로 보여주려고 하였다. 그의 연구에서 발견한 바는 다음과 같다. ‘발달장애인 부모는 전문가가 자신을 파트너로 여기기보다는 일손(a pair of hands)로 여긴다고 본다. 이 때, 발달장애인 부모는 자녀를 보살피는 조용한 파트너가 된다. 이들은 스스로를 동등한 파트너라고 보지 않더라

도, 자기 자녀에 대한 전문가라고 생각하고 있다. 그러나 모든 부모는 자신이 자녀의 돌봄과 서비스에 대한 선택의 기회가 거의 없으며, 자신의 실천의 효과를 묻는 전문가에게 개입이 효과가 없었다고 보호자가 솔직하게 이야기하기 힘들다.’는 것이다. 이러한 상황은 불평등한 관계의 단면들이며, 이러한 문제를 해결하기 위해 장애의 제휴모델(alliance model of disability)을 제안하였다. 이 모델에서는 보호자-사회복지사의 상호관계에서 개방성, 이해, 평등성을 확보하고, 양자는 자신의 전문적 실천과 사회의 억압을 이해하고, 자신의 정체성과 자율성을 다시 확보하며, 보다 편안한 지원을 얻을 수 있도록 하는 역량강화의 과정을 제안한 것이다. 그러나 이러한 제안도 보호자와의 인터뷰 결과와 유리된 것으로, 다소 당위적인 평등과 협력을 강조하는 방식의 제안이었다.

## 2. 발달장애인서비스에서의 신뢰, 혹은 좋은 관계에 대한 연구

발달장애인서비스에서 관계에 대한 연구는 부족하며, 좋은 관계로서 신뢰에 대한 연구는 찾아보기 더욱 힘들다. 어떤 서비스 제공자를 신뢰할 수 있는가에 대한 관심이 일부 존재할 뿐, 신뢰나 불신을 경험한 보호자에게서 얻은 자료로 도출한 연구는 존재하지 않는다. McMorris 등(2013)은 캐나다 대도시를 배경으로, 발달장애인서비스를 이용 가족 및 직원의 관점을 포커스그룹을 활용하여 비교하는 연구를 수행하였다. 이 연구에서 발달장애인 가족은 서비스 접근이 어렵고, 언제 서비스가 종결될지 모르는 상황 속에서 책임감에 압도되거나 고립감을 느낀다고 하였다. 이로 인해 직원이 보호자를 포함한 가족의 감정을 이해할 때, 직원에 대한 신뢰가 증가하여 관계향상이 가능해진다고 하였다. 이 연구에서는 직원의 신뢰성 중에 공감이라는 특수한 자질만을 간략하게 언급하였고, 발달장애인이 경험하는 서비스 기회와 한계라는 사회구조적인 측면을 언급할 뿐 대안을 강구하지 못하였다. 이에 비해, Blue-Banning 등(2004)은 서비스 제공자의 '신뢰성'에 대해 포괄적인 설명을 내놓았다. 이들은 33개의 포커스그룹 인터뷰와 32개의 개별 인터뷰를 통하여 협력적 파트너십을 촉진하는 전문가의 행동을 파악하였다. 이들은 의사소통, 헌신, 평등, 기술, 신뢰, 존중이 협력적 파트너십을 촉진하는 전문가의 행동 주제로 보고 다음 [표 2-1]과 같이 제시하였다. 여기 제시된 행동 주제와 지표는, 뒤에 검토하게 될 신뢰 이론 중 '신뢰성'이라는 주제와 대응하여 검토할 수 있다. 이 연구에서 검토된 전문가의 행동 주제 중, 기술은 '능력'에, 존중은 '호의'에, 신뢰와 헌신은 '성실함'에, 의사소통은 능력과 '개방성'에 대체로 대응된다.<sup>1)</sup> 이 연구에서는 발달장애인서비스에서 협력적 파트너십과 관련하여 '평등(equality)'을 특별한 행동 주제로 구분하여 제시했다는 점에서 앞에서 검토한 신뢰 이론과 차별성이 있다. 평등과 관련된 전문가의 행동은, 발달장애인서비스의 신뢰성의 한 부분을 구성할 수 있는 요소일 수 있다.

1) 여기서 '신뢰'라는 행동 주제는 본 연구자가 검토하고자 하는 신뢰보다 협의의 개념을 담고 있다. Blue-Banning은 신뢰를 일관성(consistency), 예측가능성(predictability)과 관련한 협의의 '신뢰성'을 표현하는 용어로 사용하였다.

[표 2-1] 협력적 파트너십을 촉진하는 전문가의 행동

행동주제	내용	지표
의사소통	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 의사소통의 질 (긍정적이고, 이해할만하며, 존중적임)</li> <li>- 의사소통의 양 (효율적이고 효과적 조정이 가능한 수준)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자원 공유</li> <li>- 분명함</li> <li>- 정직함</li> <li>- 긍정적으로 의사소통함</li> <li>- 기교 있음</li> <li>- 개방적임</li> <li>- 경청함</li> <li>- 자주 의사소통함</li> <li>- 정보의 조정</li> </ul>
헌신	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 헌신과 충실함에 대한 확신감</li> <li>- 추구하는 목표의 중요성에 대한 상대방에 대한 믿음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 헌신을 보여줌</li> <li>- 융통성을 지님</li> <li>- “하나의 일 이상으로” 일을 대함</li> <li>- “하나의 사례 이상”으로 대함</li> <li>- 접근 가능함</li> <li>- 일관성이 있음</li> <li>- 감정에 민감함</li> </ul>
평등	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 의사결정과 서비스 수행에 대한 공정성 인식</li> <li>- 결과에 영향을 미치는 과정에서 쌍방이 동등한 힘을 느낌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 권력의 사용을 피함</li> <li>- 상대방을 역량강화함</li> <li>- 타인의 진가를 인정함</li> <li>- 옹호함</li> <li>- 구성원간의 호혜성을 허용함</li> <li>- 모든 대안을 탐색할 의지를 가짐</li> <li>- 모든 구성원간의 조화를 키워나감</li> <li>- 대화의 장으로 나오되, “전문가 용어”를 피함</li> <li>- 평등하게 행동함</li> </ul>
기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 역할 수행에서 능력을 행사함</li> <li>- “권장할 만한 실천”의 모범을 보임</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 조치를 취함</li> <li>- 자녀의 향상에 대해 높은 기대를 가짐</li> <li>- 개인의 특별한 욕구를 충족시킴</li> <li>- 자녀와 가족 전체를 고려함</li> <li>- 배우려는 의지를 가짐</li> </ul>
신뢰	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 성격, 능력, 강점, 진실에 대한 일관성과 의존가능성을 지님</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일관성을 지님</li> <li>- 자녀를 안전하게 보호함</li> <li>- 분별성을 갖추</li> </ul>
존중	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서로 존중하며, 행동과 의사소통을 통해 존중을 보여줌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자녀를 소중히 여김</li> <li>- 비판단적임</li> <li>- 예의를 지킴</li> <li>- 비차별적으로 행동함</li> <li>- 간섭을 피함</li> </ul>

출처: Blue-Banning et al. (2004)

이들의 발견은 통상적인 신뢰성 논의와 다른 차원을 추가로 제시했다는 점에서, 해당 범주가 적절한지 요인 분석 등의 실증적 통계기법으로 검토될 필요가 있다. 나아가 장애연구에서 평등한 관계와 파트너십이 당위적으로, 실제적으로 강조가 되고 있다는 상황을 고려할 때, 발달장애인서비스 과정을 살펴보는 과정에서 평등이라는 요소가 어떻게 신뢰형성과정에 영향을 미치는지 검토할 필요가 있다.

발달장애인서비스 제공자의 신뢰성이 긍정적인 결과를 낳는다는 연구도 소수 존재한다. Trute 등(2007)은 양적 연구를 통하여, 아동기 장애서비스에서 효과적인 작업동맹과 가족중심실천이 어머니의 소비자 만족을 예측하는 효과가 있다고 밝혔다. 또한 Hiebert-Murphy 등(2011)은 가족 중심 실천의 효과를 검토하기 위하여, 서비스에 진입한 지 18개월이 경과한 부모 61명을 연구참여자로 선정하여 질적 인터뷰를 실시하였다. 연구참여자는 서비스 코디네이터가 보호자에게 경청하고, 지지하며, 반응적이면, 신뢰가 증가하고, 치료 동맹의 발전이 공고해진다고 언급했다. 한편, Dempsey 등(2004)은 장애인 가족에서 원조스타일과 부모 역량강화를 실증적으로 연구한 바 있다. 이 연구에서 가능케 하는 실천(enabling practice)은 부모의 연령과 취업/교육상태, 자녀연령, 접촉빈도, 내적 통제소를 통제한 상황에서 역량강화에 긍정적 영향을 미치는 변수로 나타났다. 여기서 가능케 하는 실천은 보호자에게 편안함을 주는 관계적 실천(relational practice), 협력 혹은 자율성을 부여하는 참여적 실천(participatory practice)으로 구성된 개념이고, 이 하위 요소들만을 추가해 분석해도 역량강화에 긍정적 영향을 미쳤다. 서비스 제공주체는 부모의 역량강화를 위해서는 관계를 잘 맺음과 동시에 참여의 기회를 부여해야 한다는 의미인데, 이러한 관계적 실천과 참여적 실천은 직원 및 기관의 신뢰성 특질이라 볼 여지가 있다.

한편 국내 연구에서 발달장애인서비스에서 신뢰와 신뢰성과 관련한 연구를 본격적으로 수행한 바는 없다. 대신 본 연구자와 현장의 사회복지사와의 협력을 통하여 수행한, ‘발달장애인청소년 어머니의 프로그램 선택과정 연구’가 관련이 있을 수 있다(염태산 외, 2017). 이 연구에서는 ‘직원의 능력과 자질에 대한 경험과

기대'를 프로그램 선택의 맥락요인의 일부로 제시한 바 있다. 이 연구에서, 직원의 전문성과 관련해서 '자녀와의 관계, 대안제시 능력과 노력, 상황 대처'를, 직원의 성향과 태도와 관련해서 '공감과 배려, 성실함, 자녀에 대한 고정관념이 없는 높은 기대수준, 기본 윤리의식과 인격존중'을, 부모와의 의사소통과 관련하여 '대화노력, 즉각적 반응, 자녀에 대하여 부모와 동일한 메시지 보내기, 자녀에 대한 맞춤식 평가, 부정적 측면 중심의 상세한 설명을 지양해야 함'을 직원의 신뢰성 자질로 제시하였다. 그러나 이 연구의 초점은 '신뢰'에 맞추어 있지 않아, 신뢰성을 구성하는 보호자의 다양한 경험이 충분히 포화되지 못하였다. 나아가 신뢰의 형성 과정, 신뢰의 정도에 따라 어떻게 다른 서비스 선택을 하는지에 대해 검토되지 못했으며, 서비스 선택을 둘러싼 다양한 검토 요소가 나열식으로 제시되었다는 한계가 있다.

이를 종합하자면 다음과 같다. 기존 연구에서 이용자와 보호자의 '신뢰경험'을 직접적으로 다룬 연구는 찾아보기 힘들다. 기존 연구는 '신뢰성', 즉 신뢰할 만한 직원 및 기관의 행동 목록을 단편적으로 탐색하는 데 초점이 맞추어져 있다. 또한 발달장애인서비스에서 좋은 관계는, 신뢰성이 있는 서비스의 결과로서, 치료 동맹으로 불리는 관계의 증진, 소비자 만족, 역량강화, 프로그램 선택 양식 등에 영향을 미친다는 연구가 제한적으로 존재한다. 따라서 발달장애인서비스의 신뢰형성과정을 발견하고자 하는 연구 주제는 비교적 새롭고 탐구할 만한 가치가 있다고 볼 수 있다.

## 제2절 신뢰 이론

신뢰 이론은, 사회과학을 이루는 개별 학문 분야에 따라 상이한 초점을 두고 구축되었다. 따라서 본 연구의 세부 주제들과 관련이 있는 사항을 중심으로 재정리될 필요가 있다. 기존의 신뢰 이론을 종합하여, 본 연구자는 신뢰의 개념, 신뢰 대상의 신뢰성, 신뢰의 다양한 차원, 신뢰 형성 기제라는 순서에 따라 신뢰 이론을 검토하고자 한다.

### 1. 신뢰의 개념

신뢰는 합의된 정의가 존재하지 않는 상태로 연구 분야, 연구자에 따라 다양하게 규정되고 있다(Rousseau et al., 1998). 신뢰의 사전적 정의는 ‘어떤 사람이나 사물의 일관성, 사실, 능력에 대한 굳건한 믿음이나 확신’을 의미한다(옥스퍼드 사전 온라인판). 다양한 신뢰에 대한 논의를 정리하면서 Mayer 등(1995)은 ‘신뢰대상이 특정행위를 수행할 것이라는 기대에 근거하여, 신뢰대상을 감독하거나 통제할 수 있는 능력여부와 상관없이, 신뢰대상의 행위에 대해 자신의 취약성을 기꺼이 받아들여려는 신뢰주체의 태도’로 규정하였다. 이들이 제시한 신뢰의 개념을 바탕으로 신뢰가 지닌 특성을 정리하면 다음과 같다.

#### 1) 불확실성

신뢰는 신뢰대상의 능력과 의지에 대한 지식이 부족하고 감독과 통제할 수 없는 상황에서 이루어지는 경우가 많다. 이렇게 ‘결과를 예측할 수 없는 상황에서 이루어지는 기대’라는 측면에서 불확실성은 신뢰 개념의 중요한 측면이 된다. 이와 관련하여 Yamagishi는 불확실한 상황에서 믿는 것이 신뢰라고 하였다(김재한,

2009). 만일 결과가 분명하다면 고민 없이 결정하게 될 것이며 여기에는 신뢰가 필요하지 않게 된다. 결과를 신뢰주체가 정확하게 예측할 수 없다는 측면에서 투기적 속성이 포함되는 것이다(한준, 2008). 신뢰는 불확실성을 감소시키는 수단이라는 측면에서 예측가능성과 혼동되기도 한다(Lewis & Weigert, 1985). 만일 예측가능성만을 따진다면, 상대방에 대한 평가 결과에 따라 위험이 예상될 때 이를 피하면 된다. 그러나 신뢰는 당면한 위해(danger)를 피하기 위해 기꺼이 위험(risk)을 감수함을 전제한다. 따라서 신뢰는 불확실성을 상당부분 수용하는 특징을 지닌다(Mayer, Davis & Schoorman, 1995; 노진철, 2014).

## 2) 취약성

신뢰 개념에서 취약성은, 결과에 대한 낙관적인 기대 속에서, 상호작용에 참여한 행위자가 위험부담을 무릅쓰고 자신의 이해관계를 타인에게 맡기는 것을 의미한다(김우택, 김지희, 2002). 상호관계가 반복적으로 이루어지지 않는 경우라면, 신뢰주체는 상대방이 배신하게 되면 손해를 보게 되며, 신뢰대상은 상대방을 배신하면 이익을 보게 된다(Messick & Kramer, 2001). 믿는 사람, 즉 신뢰주체가 더 취약한 상황에서 관계를 맺는 것이 신뢰관계의 특징이다. 이로 인해 신뢰주체는 상대방의 신뢰성을 검토하며, 혹시 도덕적 해이, 기회주의적 행동을 하는지 관리할 필요를 느끼게 된다. 이러한 상황은 신고전주의 경제학의 주인-대리인 이론에서 자세히 다루고 있다. 그러나 기대이익보다 기대손실이 더 큰 상황에서 상대방의 성실성을 기대하면서, 다소 불확실하더라도 스스로를 취약한 상태에 머무는 행동이 신뢰이다. 신뢰는 다소의 취약성을 수용하면서 비합리적 선택을 하는 것이다(Mayer, Davis & Schoorman, 1995). 물론 취약성을 자처하여 감당하는 것이 비합리적으로 보일 수 있다. 그러나 상대방의 도움을 통해서 문제를 해결하지 않는다면 더 큰 취약성에 놓이게 되기 때문에, 신뢰관계에 의지하는 것이 유익하다고 보고 관계에 참여한다.



### 3) 인지 기반의 지식

‘A는 B를 믿는다’는 방식의 표현은 신뢰를 표현하는 전형적 방식이다. 하지만 우리가 타인을 신뢰할 때에는 상대방의 모든 것을 믿는 것은 아니다. 오히려 나의 이해(interests)와 관련하여 상대방이 무엇인가를 해줄 것이라 믿는 것이다. 신뢰는 신뢰주체와 신뢰대상의 쌍방의 ‘관계’로만 이해되기 쉽지만, 신뢰는 쌍방의 ‘이해관계’가 더욱 복잡하게 얽혀 있다. Hardin(2001)은 신뢰 관계를 ‘A는 B를 믿는다’는 쌍방 간의 고정적 관계로만 설명하는 것은 문제가 있다고 본다. 대신 ‘A는 B가 X를 해줄 것이라 믿는다’는 방식으로, 신뢰를 삼자 관계로 이해하는 것이 정당하다고 본다. 그는 신뢰관계가 상호 압축된 이해(encapsulated interest)를 둘러싼 믿음으로 보고, 관계의 쌍방이 서로의 이해를 위해 행동할 이유가 있음을 강조한다. 이를 테면, 신뢰주체는 자신의 이해를 충족시키기 위해 관계에 진입한다. 신뢰대상도 긍정적 평판을 통한 장기 이익을 추구하기 위해 상대방의 이해를 위해 헌신한다.

신뢰관계에서 행위자는 각자의 이해를 위해 상대방의 신뢰성을 기대하며 참여한다. 이 과정에서 상대방에 대한 오판 및 상대방의 배신 가능성이 남아 있다. 따라서 신뢰관계에는 불확실성이 내포된다. 하지만 신뢰주체는 직간접적인 경험을 통해 형성된 평판 등을 근거로 상대방에 대한 지식을 가지고 있다. 이러한 지식을 기반으로 신뢰여부를 결정하여 배신 위험을 줄여 나간다(Shapiro, Sheppard & Cheraskin, 1992). 이 때 정보의 비대칭성이 문제로 나타날 수 있다. 이를 테면 전문가를 우리가 믿더라도 그가 우리의 문제를 해결해줄 수 있는 능력과 의지를 지녔는지에 대해서는 충분한 지식이 없다. 이 상황에서는 그저 ‘전문가라서 유능할 것’이라고 맹목적으로 신임하며 신뢰의 근거를 찾을 뿐이다(Barber, 1983). 이렇게 신뢰대상에 대한 정보가 부족한 상황에서는 신뢰주체의 취약성은 증가하게 된다. 신뢰관계에서 불확실성을 배제할 수 없지만, 관계 참여자들은 상호 이해가 충족될 수 있는지 인지적으로 검토해보고 지식을 기반으로 한 판단을 한다. 신뢰는 감정이 아니라 인지기반의 지식에서 이루어지는 것이다.

#### 4) 관계 속에서 생기는 규범으로서 신뢰의 역할

타인을 신뢰한다는 것은 상대방이 배신을 하지 않고 명예롭게 행동할 것이라는 기대를 담고 있다(Hawthorn, 1988; Lorenz, 1988). 만일 우리가 타인을 신뢰한다면 우리의 이해(interests)를 위해 헌신하기를 기대하는 분명한 선호를 가지게 된다. 신뢰주체의 기대는 상대방의 헌신을 자극하며, 이것이 신뢰를 둘러싼 윤리와 도덕의 근거가 된다. Messick 등(2001)에 의하면, 만일 상대방이 우리의 믿음과 이해에 반하는 행동을 하여 발각된다면 정당화(justification) 요구를 받게 된다. 신뢰대상이 믿을 만 한 행동과 태도를 취하는 것은, 일종의 적절하게 행동하려는 규칙(rule of appropriateness)을 따르는 것이다. 즉 신뢰대상은 계산적 행동을 하지만, 매번 계산해가면서 충실할 지 배신할 지 결정하지 않는다. 신뢰주체가 신뢰를 하는 상황이라면 그 믿음에 부응하는 행동을 취하게 된다는 것이다. 이렇게 상황과 관계 속에서 적절한 규칙을 찾아 준수하는 것은 신뢰주체에게도 명예로운 대응 방식일 수 있다(김우택 외, 2002).

타인과 관계를 맺을 때 상대방 기대에 부응하는 정도에 따라 관계규범을 형성하게 된다. 관계규범은 거래당사자들에 의해 수용되는 행동의 규칙 혹은 상대방의 행위에 대한 기대이다(Macneil, 1980). 신뢰주체-신뢰대상의 교환 관계에서 관계규범을 가지고 참여하게 되면 신뢰대상은 기회주의 행동을 덜 하는 것으로 확인되었으며(Tangpong, Hung & Ro, 2010), 지역사회복지 네트워크를 대상으로 한 실증연구에서도 상대방에 대한 관계규범에 대한 신뢰주체의 인식은 신뢰에 유의미한 영향을 미치는 요인으로 확인된 바 있다(이광호 외, 2013).

이렇게 신뢰는 바람직한 행위의 규칙을 생성한다. 결과적으로 타인의 배신을 감시하며 발생하는 거래비용을 낮추는 기능이 있다. 따라서 사회학에서는 신뢰가 사회적으로 유익한 교환의 방식을 창출한다고 보고, 이를 사회자본이라는 개념으로 설명한다.

## 5) 신뢰 기대를 확인하는 과정 특성

신뢰는 반복적인 관계 경험과 과정에서 자라난다(Zucker, 1986; Khodyakov, 2007). 신뢰는 과거, 현재, 미래로 이어지는 일련의 과정이다. 신뢰는 과거의 반복적인 관계에서 생성되는 일종의 습관이다. 또한 신뢰는 현재 시점에서 대안 행동의 여지가 있는지 판단하는 계산 과정이다. 나아가 신뢰는 행위자의 희망, 두려움, 불안, 열망, 계산에 근거를 둔 미래에 대한 기대 과정이다. 정리하자면 신뢰는 ‘상대방이 일관성을 갖고 신뢰할 만한 행동을 보일 것이라는 지속적이고 상상적 기대과정’이라 할 수 있는 것이다.

타인을 신뢰하는 근거는 상대방과 행위자의 평판[과거-현재], 최근 행동 상황에 대한 평가[현재], 상대방의 행동에 대한 기대[미래], 상대방의 정직과 도덕성에 대한 믿음[과거]에서 찾을 수 있다. 이러한 근거 속에서 상대방에 대한 기대를 품으며 신용전표(social credit slips)를 발행하는 과정이 신뢰과정이다(Coleman, 1988). 신뢰과정에서 신뢰주체는 상대방의 신뢰성을 확인할 수밖에 없다. 상대방이 자신의 신뢰기대를 충족시킬 만한 신뢰성을 보일 때, 신뢰주체의 이해가 충족되고 취약성의 문제가 해결될 수 있기 때문이다. 이러한 신뢰기대의 충족과 배신이라는 관계경험에 따라, 신뢰주체는 신뢰를 할지, 신뢰를 거들지 판단한다. 그 과정에서 상호 관계는 변화해 나갈 수밖에 없다.

## 2. 신뢰대상의 신뢰성

신뢰 관계에서 신뢰주체는 상대방이 자신의 이해를 위해 헌신할 것을 기대하며 불확실한 상황에서 기꺼이 취약한 상황을 자처한다. 그리고 이러한 기대가 충족된다면, 즉 신뢰대상이 신뢰성을 보인다면 신뢰관계가 형성될 기반이 마련된다. 신뢰 연구를 종합하면 공통적으로 드러나는 신뢰성 특질을 정리할 수 있다. 대체

로 능력, 선의, 성실함과 개방성 등의 주제를 중심으로 신뢰성은 정리되는데, 이는 대체로 도덕적으로 중요한 자질이다. 물론 신뢰대상의 신뢰성은 모든 상황에 항상 적용될 수 있는 고정된 특질이 아니다. 관계에 참여하는 이들의 기대와 이해관계 등의 상황에 따라, 요구되는 신뢰성 특질은 다를 수밖에 없다. 이를 테면, 연구 능력이 우수하여 신뢰할 만하다는 평판을 지닌 학자가 학생을 가르치는 상황에서는 교수 기술이 부족하고 불성실하여 신뢰를 얻지 못할 수 있다.

‘신뢰가 신뢰성을 낳는지, 신뢰성이 신뢰를 낳는지’ 의견은 분분하다. Robyn 등(1977)은 ‘신뢰가 신뢰성을 이끈다’는 주장을 한다. 신뢰를 통해 상대방에게 적절한 행동에 대한 규칙이 발생되고, 신뢰대상이 이를 따르게 되면서 신뢰성이 형성된다는 입장이다. 하지만 Hardin(2001)은 ‘신뢰가 신뢰성을 만드는 것이 아니라, 신뢰성이 있어야 신뢰가 가능하다’고 설명한다. 그는 신뢰성에 대한 반응으로 신뢰를 하게 되는 것이기 때문에, 신뢰 자체를 공공재나 사회자본이라 부르는 것은 부적절하다고 주장했다. 오히려 믿을만한 제도와 관행을 마련함으로써[신뢰성을 키워서], 결과적으로 신뢰 관계가 늘어날 수 있도록 만들어 가는 것이라는 입장을 취하는 것이다. 두 주장 모두 설득력이 있으며, 유익한 교환을 이끌어내는 관계 속에서, 신뢰와 신뢰성은 함께 불가분의 관계로 존재한다. 다음은 신뢰대상의 신뢰성과 관련하여 자주 언급되는 주제이다.

### 1) 능력(ability)

능력이란 “특정인이 교환이나 거래 등 주어진 영역 내에서 영향력을 행사할 수 있도록 하는 기술과 재능 및 특성들”을 지칭한다(Mayer et al., 1995). 여기서 능력은 신뢰주체의 이해를 충족시킬 수 있는 것과 관련되어 있다. 즉, 다른 영역에서 무능하더라도 신뢰주체의 특정한 이해(interest)를 충족시킬 능력을 갖추고 있다면 신뢰 기대를 얻을 수 있다. 물론 신뢰주체가 신뢰대상의 능력을 정확하게 파악할 수 없는 경우가 존재한다. 전문가의 경우에는 자격증, 학력 등을 참조하여

제도적 보증을 얻으려 하거나(한준, 2008), 그러한 정보로 만족할 수 없는 경우에는 과거의 경험, 평판을 참조하게 된다(Heimer, 2001).

## 2) 호의(benevolence)

호의란 “신뢰대상이 자신의 이해득실을 고려하지 않고 신뢰주체를 위하여 선의의 행동을 원한다고 여겨지는 정도”를 지칭한다(Mayer et al., 1995). 소극적인 측면에서 호의는 신뢰주체에게 피해를 끼치지 않는 것을 의미하며, 적극적인 측면에서 호의는 타인의 이익을 위해 헌신하는 것을 의미한다. 호의는 신뢰대상의 신뢰주체에 대한 관심을 바탕으로 한 애정 어린 감정과 관련이 있다(노진철, 2014).

## 3) 성실함(integrity)

성실함이란 신뢰주체가 고려하고 있는 원칙이나 약속을 어느 정도 준수하고 있느냐에 대해 인식하는 정도와 관련되어 있다. 이는 언행일치, 약속이행, 공정한 업무처리 등 일관성(consistency)과 관련이 되어 있다. 이러한 상호의존성과 신뢰성은 1회성 경제적 교환이 아닌 지속적인 사회적 교환을 통해 이루어지는데, 그런 의미에서 성실함을 포함한 신뢰성은 사회적 산물일 수 있다(Heimer, 2001). 이러한 성실함에 대한 확신은 신뢰 관계에서 신뢰주체가 떠안게 될 불확실성과 취약성을 상당부분 덜어주는 효과를 가져다준다.

## 4) 개방성(openness)

개방성이란 신뢰대상이 신뢰주체에게 정확하고 숨김없이 중요한 정보를 제공하고 기꺼이 공유하는 태도와 관련되어 있으며 정직을 바탕으로 형성된다(김우택 외, 2002). 개방성을 통해, 신뢰주체는 행위를 통제할 수 있게 되며 불확실성이 줄어든다. 실증연구에서도 진정성이 있는 감정표현은 의사소통관계(rapport) 형성

에 긍정적인 영향을 미친다는 근거를 찾을 수 있다(윤만희 외, 2010).

여기 언급한 신뢰성의 여러 차원들을 사회복지실천 교과, 핵심 원조기술과 연결하면 다음과 같이 정리된다. 사회복지실천 관계에서 다루는 좋은 관계의 특질은 기존의 신뢰 이론의 신뢰성 범주에 대체로 대응된다.

[표2-2] 신뢰대상의 신뢰성과 전문적 사회복지실천 관계 요소

신뢰 대상의 신뢰성	사회복지실천 교과에서 전문적 실천 관계를 맺는 실천가의 자질		
	김혜란 외(2013)	양옥경 외(2005)	Egan(2006)
능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>신뢰(능력에 대한)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>권위와 권한</li> <li>성숙함</li> <li>창조성</li> <li>자기 관찰 능력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>해를 끼치지 않기</li> <li>역량갖추기</li> </ul>
호의	<ul style="list-style-type: none"> <li>타인에 대한 관심</li> <li>수용</li> <li>공감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>타인에 대한 관심</li> <li>도우려는 열망</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>클라이언트를 위함</li> <li>클라이언트의 선의를 가정함</li> <li>클라이언트의 과제에 초점을 두기</li> <li>공감</li> </ul>
성실함	<ul style="list-style-type: none"> <li>헌신과 의무</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>헌신과 의무</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>헌신하기</li> <li>책임감을 가지기</li> </ul>
개방성	<ul style="list-style-type: none"> <li>진실성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>진실성과 일치성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자연스럽게 행동하기</li> <li>방어적이지 않기</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>상호 능력, 가치에 대한 신뢰</li> <li>문화적 민감성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>용기</li> <li>민감성</li> <li>인간적 자질</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양성 이해하기</li> <li>역량강화 원칙에서 클라이언트를 대하기</li> </ul>

### 3. 신뢰의 다양한 차원

Khodyakov(2007)은 신뢰를 과정으로 보면서 신뢰를 두터운 대인간 신뢰, 빈약한 대인간 신뢰, 제도에 대한 신뢰의 삼차원으로 이해해야 한다고 주장하였다. 개인은 강력한 유대, 허약한 유대, 제도들 사이의 어느 지점에서 신뢰의 수준을 결정할 수 있게 된다는 것이다. 예를 들면 어떤 사람은 대인간 강력한 유대를 지니고 있으면서, 타인의 명성에 근거한 허약한 유대나 제도에 대해 불신할 수 있는 것이다. 개인과 마찬가지로, 신뢰에 대한 다양한 논의를 주장하는 연구자들은 각기 연구 분야와 관심에 따라 강조점이 다르다.

#### 1) 두터운 대인간 신뢰(thick interpersonal trust)

두터운 대인간 신뢰는 친숙성과 유사성에 근거하여 신뢰를 형성하는 것이다. 한준(2008)은 2006년도에 실시된 KDI 사회자본 조사를 참조하여, 한국인들의 신뢰수준은 사회적 거리에 반비례하고 있음을 제시하고 있다. 즉, 친숙성과 유사성이 큰 연고 집단에 대한 신뢰도는 매우 높으나, 직접적 연고가 없는 외집단에는 매우 높은 불신을 보인다는 것이다. 이러한 내집단은 두터운 대인 관계를 맺게 되는데, 이들은 대체로 오랫동안 지속되는 대인관계를 통하여 신뢰대상이 신뢰주체의 의도를 위해 성실하게 노력할 것을 전제하고 교류한다. 두터운 대인관계를 맺는 소규모 공동체에서는 신뢰대상이 배신을 하게 된다면 공동체에서 부정적인 평가를 받게 되고 장기적으로 이득을 취할 수 없다는 측면에서 공정하게 행동할 가능성이 있다. 그러나 현대 사회는 복잡한 인간관계가 많이 발생하게 되면서 발생하는 불확실성을 고려할 때 그 의미는 퇴색하게 된다(Giddens, 1990; Cook, 2005; 노진철, 2014).

## 2) 빈약한 대인간 신뢰(thin interpersonal trust)

빈약한 대인간 신뢰는 상호간의 의도를 잘 모르는 상황에서 평판에 의존하여 신뢰여부를 판단하여 이루어지는 신뢰이다. 서로 잘 모르는 관계 속에서 신뢰를 형성하는 것은 불확실성과 취약성의 문제가 대두된다. 이러한 상황에서 신뢰주체는 신뢰대상의 신뢰성을 확인할 수 있는 방법은 그다지 많지 않다. 하지만 이러한 문제를 해결해 나가기 위하여 신뢰를 창출하는 제도적 기제로 자격증, 협회 회원 여부, 인증서 등을 참조하게 된다(Giddens, 1990; 한준, 2008). 혹은 교환에 참여하는 이들의 취약성을 완화시키는 기제로 보험, 법률 규제, 은행과 같은 매개적 존재를 신뢰 관계에 추가하게 된다(Heimer, 2001). 이렇게 제도의 보증을 받는 신뢰는 과거의 관계 경험에 근거를 둔 ‘과정기반의 신뢰’, 사람들 사이의 유사성에 근거를 둔 ‘인물기반의 신뢰’와 구별된다. Zucker(1986)는 이러한 신뢰구축 방식을 ‘제도에 기반을 둔 신뢰’라 불렀다.

## 3) 제도나 조직에 대한 신뢰 (institutional trust)

현대 사회에서 제도에 대한 신뢰는 다른 유형의 신뢰보다 중요한 의미를 지닌다. 현대 사회의 제도는 개개인의 참여자에게 목표를 성취하기 위한 수단을 제공해주기 때문이다(노진철, 2014). 제도에 대한 신뢰는 제도의 정당성에 대한 인식, 기술적 능력, 정해진 과업을 효율적으로 수행할 수 있는 능력과 관련하여 이해된다. 제도의 예는 시장경제체제, 사법체제, 교육체제 등이라 볼 수 있는데, 이는 개인들이 행동하게 될 게임의 규칙을 형성하게 된다. 이렇듯 제도는 신뢰의 기반이 되어 사람들 사이의 관계와 생활을 보호해준다.

현대 사회의 제도를 개개인이 충분히 이해하고 참여하는 것은 쉽지 않다. 현대 사회의 복잡한 문제를 처리하기 위하여 제도가 만들어지기 때문에, 개인이 모든 제도를 제대로 이해하는 것은 불가능하기 때문이다. 개인은 자신이 확실히 알



수 없는 대다수의 제도를 믿고 여기에 맞추어 지내도록 요구받는다. 기능주의적 입장에서 신뢰를 바라본 Luhmann은, 제도 신뢰를 통해 개인이 취약성과 불확실성에 맞설 수 있게 된다고 보았다(노진철, 2014; 한준, 2008). 그러나 제도를 이해하지 못하고 수용하면서 믿는 것, 즉 제도적 강제에 대한 신임(confidence)은 신뢰와 구별해서 이해되어야 한다는 입장도 있다(Hardin, 2001; Heimer, 2001). 제도에 대한 신뢰가 기능적이려면 두 가지 전제가 필요하다. 제도가 신뢰할 만해야 하고, 신뢰주체들이 제도를 변화시킬 수 있는 힘이 있어야 한다. 그래야만 제도를 통해 기능상의 유익을 얻을 수 있고, 제도가 강제하는 혹시 모를 불이익에 대처할 수 있기 때문이다.

조직은 제도를 실행하고 전달하는 수단이다. 현대 사회의 조직도 개개인이 충분히 이해하기 힘들다. 조직에 대하여, 신뢰주체가 자신의 요구와 기대를 호소할 대상을 찾지 못하면 신임할 수밖에 없다. 그리고 신뢰주체는 기관과 직원이 자신의 이해(interests)를 위해 헌신하는지 배신하는지 눈을 크게 뜨고 지켜볼 수밖에 없다. 이 상황에서는 높은 수준의 신뢰가 형성되지 않는다. 이 문제의 해결은 조직과 개인의 평등한 관계에서 찾을 수 있다. 조직 내적으로 본다면, 조직이 이용자에게 실질적 참여의 기회를 주고 여기에 민감하게 반응하면, 일방적 신임이 아닌 쌍방향의 신뢰로 이행할 수 있게 된다(Heimer, 2001). 조직 외적으로 본다면, 조직을 둘러싼 환경을 경쟁적으로 만들게 되면 이용자가 힘을 갖게 되고 일방적 신임의 문제가 해결될 수 있다. 이를 테면, ‘시장을 경쟁적으로 만들어 일방적 신임 문제를 극복할 수 있다’는 Coleman(1974)의 주장은 이용자의 선택권이 강조되는 최근의 바우처 제도, 직접 지불제도 등의 장애인복지 정책에서 구현되며 설득력을 얻고 있다.

## 4. 신뢰의 형성 기제

이번 연구와 관련하여, 신뢰가 어떻게 형성되는지에 대한 이론을 정리할 필요가 있다. 신뢰의 형성기제에 대한 설명도, 연구 분야, 연구자의 이론적 정향에 따라 각기 다르다. 본 연구자는 이를 발달심리학적 설명, 사회적 관계에 따른 설명, 진화적 설명, 계산적 설명, 기능주의적 설명, 상황론적 설명으로 나누어 정리하고자 한다.

### 1) 발달심리학적 설명

Erikson(1963)은 인간의 발달과정에 대해 정리하면서 영아기의 발달과업을 완수하면 기본적 신뢰(basic trust)를 형성하고, 그렇지 못할 경우 불신(basic distrust)이 생겨난다고 말했다. 어머니는 아동기의 개인적 욕구를 민감하게 보살피며 주는 동시에 자신의 문화에 적합한 생활양식을 경험하도록 하여 영아에게 '확고한 개인적 신뢰가치감'을 심어준다. 이를 바탕으로 아동은 자신에 대한 긍정성을 형성하게 되어, 타인과 신뢰 관계를 형성할 수 있게 된다. 긍정적 기대를 가지고 자라난 사람은 타인의 신뢰성에 보다 잘 의지하게 된다. 그 과정에서 협력을 통해 도움을 얻게 되면 신뢰의 기반이 되는 긍정적 기대를 형성할 수 있게 되는 것이다.

### 2) 사회적 관계에 따른 설명

사람들은 가족관계, 친족관계, 친구관계, 이웃관계 등 대인 관계를 맺어 가면서 친숙성과 일치감에 기반을 둔 인간관계를 맺어나간다. 이들은 반복적인 교류를 통해 두터운 대인관계를 형성하게 되는데, 이를 바탕으로 타인에 대한 긍정적 기대를 창출하여 사회적 상호작용을 해나가게 된다. 또한 Sztompka(1999)에 따르

면, 이러한 두터운 신뢰관계는 다른 유형의 사회적 관계로 확장되어 간다. 이 과정을 통하여 대인관계, 사회적 역할, 집단, 제도나 조직, 기술적 체계 등에 대해 신뢰를 하게 된다는 설명이다. 김길용 등(2011)의 의사에 대한 실증 연구에서도 증거를 찾을 수 있다. 이를 테면, 개인적 접촉활동이 활발한 사회적 관계를 지닌 사람이 의사에 대한 신뢰 수준이 높은 것으로 나타났다.

### 3) 진화적 설명

신뢰를 진화적으로 설명하는 사람은 주로 진화 경제학, 게임이론을 연구하는 경제학자들이다. 사람들은 태어나면서부터 보호자에게 의존을 한다. 결국 보호자에 대한 기초적 신뢰는 생존을 위한 선택이다. 진화론적인 입장에서 보면, 이러한 행동은 자신의 이익을 극대화하기 위한 행동이라 볼 수 있다.

1회성의 신뢰게임에서는 상대방을 배신하는 것이 최대의 이익을 얻는 조건[내쉬 균형=배신]현신을 형성한다(최정규, 2009; Messick & Kramer, 2001). 1회성 신뢰 게임에서 신뢰대상의 배신이 자연스러운 우세 전략임에도, 모두의 이익을 위해 이타적 행동을 하는 참가자는 빈번하게 관찰된다.<sup>2)</sup> 그 이유는 공리주의적 입장에서 배신을 하지 않는 것[신뢰성을 갖추는 것]이 윤리적으로 바람직하다는 사회적 분위기가 형성되기 때문이다.

반복적이고 지속적인 관계에서 사람들은 어떻게 행동하는 것이 더 우세한 전략인가? 일찍이 Axelord(1984)는 상대방이 배신하기 전까지 먼저 배신하지 않고 우선 협력하는 것이 이익을 극대화할 수 있는 최선의 방법이라는 결론을 실험을 통해 입증해 제안한 바 있다. 사람들은 이러한 반복적 만남과 관계 속에서 타인을 믿게 되고, 스스로가 좋은 평판을 위해 노력하면서 협력해 나간다. 이타적인 행위자, 즉 신뢰주체가 살아남는 것은 이타적인 사람이 사회에 많아지면 인간이라는 종의 생존의 가능성을 높이는 진화적인 유익이 있기 때문이다(최정규, 2009).

---

2) 신뢰 게임에서는 상대방의 선의를 믿고 행동하는 신뢰주체가 더 손해를 볼 수 있는 상황이다. 따라서 모두의 이익을 위하여 신뢰주체의 신뢰에 부응하는 것이 신뢰대상이 보일 수 있는 이타적인 행동이다.

#### 4) 계산적 설명

신뢰에 대한 계산적 설명은, 신뢰를 경제학적으로 논의하는 방식이라 볼 수 있다. 신뢰주체와 신뢰대상의 경우 신뢰와 배신의 행위를 둘러싸고 효용과 비용을 계산하여 자신의 효용을 극대화하기 위한 선택을 하는 과정으로 신뢰 현상을 설명할 수 있다. Coleman(1990)은 합리적 선택론의 입장에서, 자신이 직접 하는 것보다 타인이 하는 것이 더 큰 이익이 발생할 것이라는 기대를 할 때, 신뢰주체가 신뢰를 한다고 보고 이를 사회적 신용 전표라고 명명했다. 반대로 신뢰대상의 입장에서는 신뢰주체를 배신했을 때보다 충실하게 임했을 때의 효용이 더 큰 경우에 신뢰할만한 행동을 할 수 있다. 이러한 양방의 이해관계를 검토하면서 신뢰를 계산적으로 설명할 수 있다.

그러나 신뢰대상의 헌신을 기대하는 신뢰주체가 더 취약한 상태에 처해있는 경우가 많다. 따라서 일종의 제재를 전제해야 서로의 효용을 극대화해나갈 가능성이 높아진다. 많은 경우 제재가 법적 처벌과 같은 분명한 형태로 이루어지지 않는다는 점이다. 하지만 신뢰대상의 배신행위로 나쁜 평판이 생겼을 때는 장기적인 효용이 침해되기 때문에 신뢰할 만한 행동을 한다.

신뢰를 계산적으로만 설명하려는 것은 비판할 여지가 있다. 사람들은 의외로 자신과 타인에 대해 공정하게 규칙에 따라 행동하려는 도덕적 경향이 있기 때문이다. 또한 계산적 신뢰는 타인의 의도에 대한 정확한 이해를 전제로 하지만, 사람들은 자신의 불확실성, 빠른 변화, 위험과 같은 상황에 철저하게 합리적으로 행동할 수는 없다. 실제로 사람들이 판단을 하는 맥락은 제한된 합리성을 기반으로 하는 경우가 많기 때문에 신뢰의 계산적 설명은 지나치게 이상적인 모델일 수 있다(March, 1994). 하지만 제한된 조건 속에서도 사람들은 완벽하지는 않지만 합리적으로 행동하려 하며, 만족스러운 선택을 위하여 지속적으로 계산을 시도한다는 것을 부정할 수는 없다.

## 5) 기능주의적 설명

신뢰에 대한 기능주의적 설명은 신뢰가 기능적으로 유용하기 때문에 발생하는 현상으로 본다. 사회적 교환은 불확실성이 내재되어 있다. 따라서 관계에서 발생하는 불확실성을 감소시키기 위한 기능적 필요에 의해 신뢰가 형성된다는 입장을 취할 수 있다. 신뢰를 통해 기본적인 삶이 가능하다. 이를 테면 타인을 신뢰하기 때문에 낯선 이들에게 길을 물어볼 수 있고, 버스 운전기사가 신호를 지켜 안전하게 운전할 것이라는 것을 신뢰하기 때문에 대중교통을 이용할 수 있는 것이다.

신뢰는 통제기제를 대신하여 거래비용을 감소시킨다. Williamson(1985)은 거래비용이론에서 통제, 벌칙을 통해 기회비용을 제한할 수 있으며, 인간이 모든 상황을 통제하지 못하는 제한적 합리성은 조직의 위계[감시와 통제]를 통하여 해결할 수 있다고 보았다. 신고전주의 경제학자들의 주인-대리인 이론이 이러한 위계를 통한 통제를 강조한다. 그러나 통제와 감시의 강화는 불신을 초래하여 행위자의 노력을 줄이게 만드는 부작용이 있다(Frey, 1993). 따라서 신뢰의 기능적인 측면을 강조하는 이들은, 신뢰대상의 배신을 통제하고 감시하기 위한 사회적 비용도 상당히 많다는 점에 주목한다. 이들은 다소 불확실하고 손실의 가능성이 있는 상황이더라도, 신뢰를 통해 이러한 사회적 비용을 줄여나갈 수 있다는 기능적 장점에 주목한다. 이와 같이 신뢰는 상호 의미가 있는 연결과 협력을 촉진한다. 이렇게 발생한 사회적 자본은 많은 사회적 비용을 줄여나가고 국가의 부를 증가시킬 수 있다(Fukuyama, 1995).

기능주의 사회학자 Luhmann에 따르면, 신뢰는 불확실성을 상당부분 감소시킨다(한준, 2008; 노진철, 2014). 신뢰는 개인의 심리적 정향이나 손익계산에 의한 선택뿐만 아니라, ‘사회적 실체’로서 사회전체의 제도적 체제와 관계가 있다. 사실 일반인은 다양한 사회제도, 기술적 체계를 잘 알 수 없다. 그러나 삶을 살아가려면 이러한 제도와 체계를 운영하는 이들이나 제도에 대한 신임(confidence)을 통하여 불확실성으로 발생하는 다양한 문제를 해결해 나가야 한다. 하지만 Hardin(2001)은 기능상의 필요에 의해 신뢰가 생겨났다는 기능주의적 설명은 한

계가 있다고 지적했다. 실제로 사회에서 필요한 것은 신뢰주체가 신뢰하는 것이 아니라 신뢰대상이 신뢰성(trustworthiness)을 갖추는 것이고, 사회자본은 신뢰가 많은 상태가 아니라 신뢰성이 많은 사람과 제도라는 입장을 취하는 것이다. 따라서 신뢰 연구에서는 신뢰 현상과 더불어 신뢰와 신뢰성과의 관계를 함께 고려해야 한다고 볼 수 있다.

## 6) 상황론적 설명

신뢰의 상황론적 설명은 신뢰가 특정한 실천 동안에 발생하는 임박한 상호작용의 상황에 작용된다는 입장을 취한다. 이를 테면 정서는 일시적인 “비합리성”을 일으켜서 신뢰를 가능하게 할 수도 있다는 것이다. 이 때 작용하는 것은 정서의 작용일 수 있다. Williams(2001)는 정서적 반응은 상대방에 대한 신뢰의 수준을 평가하는 데 영향을 미친다고 밝혔으며, Jones 등(1998)은 감정과 기분은 신뢰를 판단하는 기준이 되며, 신뢰경험에 영향을 미치며, 감정적 기대는 신뢰 기대에 영향을 미친다고 논의하였다.

### 제3절 이론적 검토를 통한 연구 제안

#### 1. 기존 연구 및 이론의 종합 검토

기존 장애 연구에서는 주로 평등한 관계를 전제하며, 이용자 참여, 협력, 역량 강화를 강조한다. 그러나 장애인서비스에서 관계 경험에 대한 실제적인 연구는 부족하고, 발달장애인서비스 분야 연구는 더욱 찾기 힘들다. 발달장애인서비스 분야에서 서비스제공주체에게 요구되는 긍정적 자질에 대한 연구들이 존재하지만, 이러한 자질은 좋은 관계를 맺기 위한 전제 조건으로 존재할 뿐이다. 즉, 좋은 관계는 평등한 관계라는 이념형에 맞추어 설명되고, 이러한 관계가 실제로 어떠한 과정을 거쳐 형성되는지에 대한 관심은 부족하다. ‘모든 서비스 참여자가 평등한 관계를 맺어야 한다’는 당위에 대해 부정할 수 없다. 평등한 관계라는 당위가 충족된 ‘좋은 관계’가 어떠한 모습을 지니고 있고, 어떻게 거기에 도달할 수 있을지 살펴보는 것은 최선의 실천을 제안하는 데 도움이 되기 때문이다. 하지만 이용자-서비스 제공자 사이에 ‘다양한 관계’가 어떻게 나타나는지에 대한 무관심은 정당화될 수 없다. 발달장애인서비스에서 좋은 관계를 맺는 경우도 있지만, 그렇지 못한 경우도 실제로 종종 발견되기 때문이다. 따라서 신뢰를 포함한 다양한 관계의 양상이 실제로 어떻게 나타나는지 탐구할 필요가 있으며, 여기에 영향을 미치는 제반 요소도 검토할 필요가 있다.

기존 연구에서는 좋은 관계를 맺은 서비스 결과를 단편적으로 논의하고 있다. 서비스 제공자의 좋은 관계 특성이 원인이 되어, 치료 동맹, 소비자 만족, 역량강화 등이 향상될 수 있다는 식이다. 그러나 검토된 연구를 자세히 들여다보면, 질적 연구에서는 이용자 의견을 단순 반영하여 기술한 경우인 경우가 많아서 타당한 근거를 갖추었다고 보기 힘들고 다른 상황에도 적용될 수 있는지 확신하기 힘들다. 양적인 연구들도 충분하지 않다. 이들 연구는 소비자 만족과 역량강화에 대한 표준화된 척도를 활용하여 수치상의 비교를 할 뿐, 소비자 만족과 역량강화로

표현되는 구체적인 결과가 어떻게 유형화되는지 검토하지 않았다. 따라서 다양한 수준으로 나타날 수 있는 관계, 특히 그 동안 관심이 부족했던 발달장애자녀를 둔 보호자의 직원과 기관에 대한 신뢰에 주목하여 서비스 결과가 어떻게 나타날 수 있는지 살펴볼 필요가 있다.

사회복지서비스 기관의 직원은 기관과 이용자 요구를 모두 고려해야 하는 상황에 있다. 직원은 인센티브와 명확한 계약에 의해 근로관계를 맺고, 주인-대리인 관계를 형성한다. 반면, 직원과 이용자는 사회적 혹은 정신적 인센티브와 신뢰에 근거한 서비스 계약을 맺고, 서비스 관계 혹은 작업동맹을 맺는다. 직원 입장에서 기관과 이용자라는 두 주인의 필요를 충족시켜야 하는 ‘이중주인-대리인 관계’를 맺는다고 볼 수 있다(Langer, 2006). 물론 발달장애인서비스 과정에서는, 발달장애인 당사자가 있기 때문에, 더 복잡한 다중 주인 관계가 나타날 수 있다고 볼 수 있다. 하지만 이 연구에서는 보호자와 서비스 제공주체와의 관계를 중심으로 검토해보고자 한다.<sup>3)</sup> 대리인 이론에서는 대리인과 주인 사이의 정보 비대칭으로 인해, 대리인이 기회주의적 행동을 통해 주인, 즉 위탁자(entrustor)를 배신하는지에 주목한다. 신뢰 관계에 진입한 행위자는 자신의 취약한 상황(vulnerable situation)을 해결하기 위하여 불확실성(uncertainty) 속에서 대리인을 신뢰할지 불신할지 선택해야 하는 어려움을 가진다. 쌍방의 서비스 참여자는 정보의 비대칭 상황에 있다. 서비스이용자는 직원의 신뢰성에 대한 지식이 부족하거나 불확실하고, 직원도 이용자의 선호에 대해 지식이 부족하고 불확실하다. 서비스 참여자는 상대방에 대한 정보 부족으로 발생할 수 있는 위험을 해결하기 위한 기능적 필요로 인해, 상대방의 신뢰성을 기대하며 관계에 참여한다. 하지만 신뢰는 취약성을 관리하기 위한 방편이기 때문에, 서비스이용자에게 더 중요한 의미를 가진다. 발달장애인서비스의 경우에도 마찬가지이다. 따라서 ‘이용자가 직원을 믿을 수 있는가?’가 ‘직원이 이용자를 믿을 수 있는가?’보다 더 중요한 의미를 가지는 것이다.

3) 물론 발달장애인서비스에서 발달장애인 당사자를 배제하고 논의하는 것은 참여적이지도, 해방적이지도 않다(김진우, 2007). 하지만, 보호자를 연구참여자로 삼는 것은 의미가 있다. 현실적으로 발달장애인을 위하여 서비스를 검토하고, 선택과정을 반복하며 위탁이라는 신뢰행동을 반복적으로 수행하는 주체라는 점에서 그러하다. 또한 발달장애인의 돌봄 과정에서 보호자도 다양한 어려움에 노출되기 때문에, 이러한 어려움을 해결하기 위해 신뢰관계에 기댄다는 측면에서 본 연구에 적합한 참여자가 될 수 있다.



따라서 이번 연구에서는, 이용자로서 발달장애인보호자의 신뢰형성에 주목한다. 신뢰가 불확실성을 전제한 관계이지만, 취약성을 가진 보호자는 직원 및 기관의 불확실성을 줄이기 위해 상대방의 신뢰성을 확인하려고 한다. 직원 및 기관의 신뢰성을 확인하게 되면, 보호자는 자녀를 위해 새로운 대안을 찾아 나서는 복잡한 상황을 피할 수 있게 된다. 이를 통해 보호자는 거래비용을 줄일 수 있는 기능적인 유익을 얻고, 양질의 관계를 맺을 수 있다. Hardin(2001)에 따르면, 신뢰 관계의 쌍방은 상호 압축된 이해(encapsulated interests)를 갖는다. 이를 테면 보호자는 자신과 자녀의 필요를 충족시키려는 이해를 가지고, 직원은 이들의 욕구를 충족시킴으로 좋은 평판을 쌓거나 보람을 느끼고자 하는 이해를 가진다. 이러한 쌍방의 이해가 서로의 관계를 통해서 실현되면서 점진적으로 신뢰의 유익이 생겨난다. 이해관계의 충족을 위한 쌍방의 계산적 과정은 간단하지 않다. 신뢰 상황은 불확실한 상황에서 이루어지기 때문이다. 하지만 보호자가 직원을 신뢰하게 되면, 직원의 헌신이 자극되어 전문적 윤리 혹은 바람직하게 행동하려는 규칙을 대체로 따르게 된다(Messick & Kramer, 2001). 보호자의 신뢰는 직원과 기관의 바람직한 행동 규칙과 관행, 즉 신뢰성을 증가시키고, 협력을 진화시키는 기반이 될 수 있다.

이러한 논의를 정리하자면, 보호자의 신뢰는 자신의 취약성을 관리하기 위한 수단이며, 상호 관계를 통해 나타나는 인지적 계산과 협력적 행동 과정에서 불확실성을 관리하는 과정이다. 기존 발달장애연구에서는 이러한 신뢰경험과 과정에 주목하지 않았다. 그러기에 상호 관계에서 나타나는 계산적인 속성, 행동 양식의 다양성, 여기에 영향을 미치는 조건도 검토되지 않았다. 따라서 발달장애인서비스 과정에서 신뢰가 형성되는 과정을 살펴보는 것은 기존 연구의 공백을 메워줄 수 있다. 기존의 신뢰 이론은 정치학, 사회학, 경제학 분야에서 주로 이루어진 연구를 바탕으로 한 이론이기 때문에, 분석의 단위와 주된 관심 영역이 발달장애인서비스 분야와는 다르다. 그런 의미에서 발달장애인보호자를 대상으로 한 신뢰형성에 초점을 두고 연구를 진행한다면, 발달장애인서비스 분야에 유효성을 지닌 신뢰 이론을 구성할 수 있을 것이다.

[표 2-3] 기존 연구와 이론의 의의와 한계

구분	발달장애연구에서의 관계 설명	사회과학분야에서의 신뢰에 관한 이론적 설명
의의	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 평등한 관계, 치료 동맹, 역량강화 등 긍정적 관계의 양상을 보여줌</li> <li>- 서비스주체에게 요구되는 긍정적 자질[신뢰성]에 대한 검토한 일부 연구 존재</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신뢰 개념은 취약하고 불확실한 상황에서의 관계, 특히 이용자 입장을 설명하기에 적합함</li> <li>- 신뢰형성과정을 다양한 방식으로 설명함 (계산적 설명(상호 압축된 이해), 바람직하게 행동하려는 규칙, 협력의 진화 등)</li> </ul>
한계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현실과 거리가 있는 당위적 설명</li> <li>- 신뢰 관계에 대한 관심의 부족</li> <li>- 단편적인 연구 방식 (이용자 의견을 단순히 반영한 질적 연구, 구체적인 행동 유형을 확인할 수 없는 소수의 양적인 연구)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정치학, 사회학, 경제학 등 다른 연구 전통과 관심에서 활발하게 진행됨. (분석 단위와 주요 관심 영역이 발달장애인서비스 영역이 아니라 직접적인 적용에 한계가 있음)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 발달장애인서비스에서의 신뢰경험에 대한 관심 부족</li> <li>- 발달장애인서비스에서의 신뢰형성과정과 여기에 영향을 미치는 조건에 대한 관심 부족</li> </ul>	

## 2. 연구 제안

연구의 필요성, 기존 연구와 이론을 검토하여, 본 연구자는 다음의 연구질문과 연구방법을 제안한다.

### 연구질문 1. 발달장애인서비스에서 보호자의 신뢰경험은 어떠한가?

지금까지 발달장애연구에서 이용자의 신뢰에 기여하는 직원 및 기관의 특성에 대한 연구는 종종 있었지만, 실제로 신뢰를 경험하는 보호자의 상태에 대한 연구는 이루어진 바가 없다. 기존 연구에서 좋은 관계를 작업동맹이라 부르고 측정 도구도 개발되고 있지만, 사실 이 도구는 실천가의 좋은 실천상의 자질에 대한 클라이언트의 인식을 측정하는 것이었다. 즉, 자신이 관계를 맺는 실천가의 ‘신뢰성’에 대해 동의하는 정도로 ‘좋은 관계’를 맺었다고 결론짓는 방식이었는데, 여기에는 논리적 비약이 존재한다. 따라서 발달장애인 서비스 과정에서 보호자의 신뢰경험을 직접 발견함으로써 보호자가 신뢰를 경험할 때의 인식, 감정, 태도 등을 정리할 필요가 있다. 이를 통하여 발달장애인서비스에서의 관계의 질을 더욱 충실하게 검토하는 기준을 마련할 수 있을 것이다.

### 연구질문 2. 발달장애인서비스에서 보호자가 직원과 기관을 신뢰하는 근거는 무엇인가?

보호자가 직원과 기관을 신뢰하는 근거에 대한 주제는 발달장애인서비스 연구에서 상대적으로 많이 검토된 주제일 수 있다. 하지만 발달장애인서비스에서 직원과 기관의 신뢰성에 대한 이해는 교육과 실천에 매우 중요하다. 발달장애인서비스에서 신뢰성을 갖추기 위해 필요한 능력과 자질, 태도 등이 무엇인지 정리하고, 이를 사회복지실천 교과와 사회과학 제 분야에서 검토한 신뢰성 자질과 비교함으로써 관계에 대한 연구를 풍부하게 해줄 수 있기 때문이다.

### 연구질문 3. 발달장애인서비스에서 보호자의 신뢰는 어떻게 형성되는가?

장애 연구에서 이용자와 서비스 제공자 사이의 관계와 변화에 대한 연구가 일부 진행된 바 있지만, 발달장애인보호자에 국한해서 이루어진 연구는 찾아보기 힘들다. 또한 서비스 관계를 신뢰형성을 중심으로 다룬 경우는 없다. 발달장애인을 돌보는 어려움을 해결하기 위해 기관을 찾아 자녀를 위탁하는 보호자 입장에서, 서비스 관계를 설명하는 가장 중요한 개념이 신뢰일 수 있다. 신뢰는 자신의 취약성을 해결하거나 관리하기 위해 신뢰대상에게 위탁하는 행동으로 발현되기 때문이다. 보호자가 서비스를 처음 맡기는 상황은 다소 불확실한 상황이지만, 기초적인 신뢰를 바탕으로 시작될 수 있다. 하지만 보호자는 반복적인 관계를 통한 긍정적인 경험을 통해 더 큰 신뢰를 갖게 되고 더욱 깊은 신뢰 관계를 맺을 수 있다. 혹은 보호자가 부정적인 경험을 하면서 신뢰가 줄어들 수도 있다. 보호자가 직원과 기관을 통해 형성하는 신뢰는 이렇게 다양한 형태와 수준으로 나타날 것이다. 보호자가 경험하는 다양한 형태와 수준의 신뢰는 어떻게 형성되는지 살펴본다면, ‘좋은 관계를 맺으면 좋은 결과가 나온다’는 기존의 단순한 도식을 극복할 수 있을 것이다.

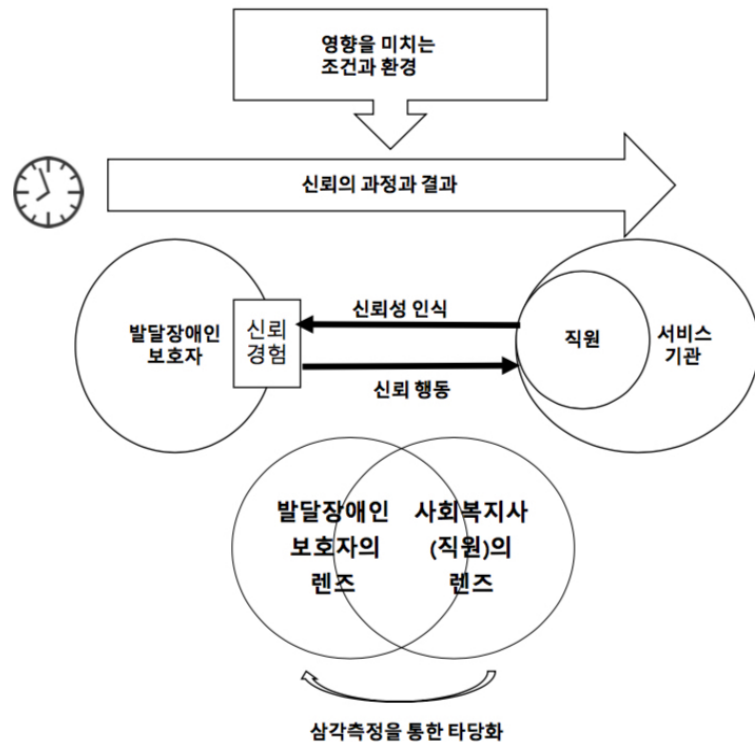
### 연구질문 4. 발달장애인서비스에서 보호자의 신뢰가 형성되는 과정에 영향을 미치는 맥락은 무엇이며, 어떤 영향을 미치는가?

발달장애인보호자가 직원과 기관에 대한 신뢰를 형성해 나가는 데 영향을 미치는 전제는 기본적으로 직원 및 기관의 신뢰성이라 볼 수 있다. 하지만 신뢰주체가 신뢰성이 있다고 해서 다 동일한 수준의 신뢰를 경험하거나 신뢰행동을 보이는 것은 아닐 수 있다. 보호자 자신과 자녀의 상황, 기관 내부, 기관 외부 등의 요인에 따라 각기 다른 정도와 형태의 신뢰를 맺어나갈 가능성이 있다. 따라서 이러한 영향을 미치는 제반 맥락을 살펴보는 것은 발달장애인서비스에서 이용자-

서비스 제공자의 관계를 보다 깊이 이해할 수 있을 뿐 아니라, 긍정적으로 서비스를 개선해 나가기 위해서 고려해야 할 지점을 살펴볼 수 있게 해줄 것이다.

연구 진행을 위한 연구 방법과 연구의 틀은 다음과 같다. 상기 연구질문을 탐구하기 위하여, 본 연구자가 선택한 연구 방법은 Strauss와 Corbin(1998)이 제안한 근거이론이다. 근거이론은 신뢰형성과정을 살펴보기에 적합한 연구 전통이다. 특히 Strauss 등의 방법은 자료를 축 코딩과 과정코딩을 통하여 현상을 둘러싼 과정을 정리할 수 있는 도구를 제시한다. 이 연구 방법은 신뢰형성에 영향을 미치는 조건을 살펴보기에도 적절한 방법인데, 여기에는 상황 모형 분석의 활용이 도움이 된다. 나아가 근거이론은 연구참여자에게 나온 자료를 바탕으로 이론을 개발하는 것을 목적으로 수행된다. 따라서 본 연구자는 발달장애인서비스 분야에서 신뢰형성과 관련한 이론을 개발을 시도하여 다양한 서비스 분야에 적용할 수 있는 실체이론을 개발하고자 한다.

발달장애인보호자의 신뢰경험, 신뢰성 인식, 신뢰형성과정, 여기에 영향을 미치는 조건은 보호자와의 인터뷰를 통해서 얻은 자료를 기반으로 정리될 것이다. 그러나 서비스 관계는 보호자-직원/기관의 쌍방의 관계로 이루어지기 때문에, 보호자가 현재 주로 이용하는 서비스 기관의 사회복지사도 연구참여자로 포함시킬 것이다. 그러나 보호자의 경험에 중심을 둔 논의를 위하여, 사회복지사 인터뷰 자료는 제한적으로 사용될 것이다. 사회복지사 인터뷰 자료는 보호자와의 상황 인식의 신빙성을 검토하여 타당화하는 삼각측정(triangulation)의 방편으로 활용될 것이고, 서비스 과정 및 신뢰형성과정에 대한 풍부한 설명을 할 수 있는 보완 자료로 활용될 것이다. 연구를 위한 틀은 다음 [그림2-1]과 같이 제시될 수 있으며, 연구 방법에서 구체적으로 설명될 것이다.



[그림 2-1] 연구의 틀

## 제3장 연구 방법

### 제1절 근거이론

발달장애인보호자가 서비스에서 신뢰를 형성하는 경험과 과정을 탐구하기 위한 방법은 Strauss 등(1998)이 제안한 근거이론(grounded theory)이다. 원래 근거이론은 Strauss와 Glaser(1967)에 의하여 개발되었다. 이 연구 방법은 일련의 체계적 연구과정을 통하여 현상을 귀납적으로 분석하여 실체이론을 개발하는 일종의 질적연구 방법이다. 근거 이론은 상징적 상호작용론의 영향을 받아 개발되었다. 상징적 상호작용론은 행위자가 어떻게 현상을 느끼고 경험하는지, 현상과 영향을 주고받는 사회적 구조에 어떻게 의미를 부여하는지를 탐구하는 데 관심을 둔다. 즉, 개인이 상호작용하는 다수준의 체계에 어떻게 의미를 부여하는지 관심이 있다(신경림 외, 2004).

이러한 철학적 지향을 지닌 근거이론은 귀납적인 방법을 중시한다. 즉, 관찰과 면접을 통해 수집된 경험적 자료를 근거로 개념이 구성되고, 이를 바탕으로 이론이 개발된다. 따라서 근거이론에서 개발된 실체적 이론은 논리적 가정이나 사변적 연술에서 나온 것이 아니다. 대부분 가설과 개념이 자료에서 ‘출현’하거나 ‘발견’된다는 의미이다(Glaser & Strauss, 1967). 또한 근거이론은 현상을 둘러싼 맥락을 중요하게 고려한다. 근거이론의 자료는 현실에서 접할 수 있는 구체적 자료, 즉 연구참여자에게서 나온 자료이다(Cresswell, 2013). 자료는 현실에서 생활하고 주변 체계와 상호작용을 하는 연구참여자와 분리할 수 없으며, 연구참여자의 삶에 영향을 미치는 맥락이 담겨있다. 따라서 근거이론은 개인의 경험하는 현상, 여기에 영향을 미치는 다양한 조건, 상호 영향을 주고받는 다양한 체계들 간의 관계에 주목할 수 있다는 장점이 있다. 연구참여자가 몸담고 있는 사회적 삶은, 연속적 사건이 나타나는 일종의 과정이다. 그런 의미에서 과정 분석을 주요한 도구로 통합한 근거이론은 변화와 변화의 맥락을 연구하는 데 적합하다. 이번 연구는 발달장애인서비스를 이용하는 보호자의 신뢰경험을 탐구하고 여기에 영향을

미치는 다양한 체계들의 관계를 살펴보는 것이 주 목적으로 한다. 따라서 근거이론이 적절하다.

근거이론에서 연구자의 이론적 민감성(theoretical sensitivity)은 중요하다. 이는 연구자가 선 이해와 지식을 덮어두고 연구 환경으로 들어감으로써, 자료에 대해 민감해지는 것을 말한다. 기본적으로 현장의 자료를 토대로 두기 때문에, 근거이론은 실체이론(substantial theory)을 생성하는 접근에 가깝다. 본 연구는 발달장애인서비스에 주목하여 진행되기 때문에, 연구 결과가 발달장애인서비스라는 특수 상황에서만 유효할 수 있다. 하지만 실체이론은 다른 실체이론, 기존 이론과 비교하며 확장될 수 있으며, 형식이론(formal theory)으로 발전해 나갈 수 있다.

근거이론에서는, 이론적 민감성을 지닌 연구자가 이론이 생성될 때까지 이론적 표본추출(theoretical sampling)을 한다. 이론적 표본 추출은, 자료가 연구문제를 해결할 수 있을 정도로 충분히 '포화'될 때까지 적절한 표본을 적극적으로 찾아 나서는 것을 말한다. 근거이론에서, 이론 생성에 도움이 되는 연구참여자를 찾아 나서고, 이들에게서 얻은 자료를 생성되는 이론에 비교하는 과정은 다소 연역적인 측면이 있다. 근거이론에서, 생성되는 이론적 빈틈을 메꾸어줄 수 있는 자료를 모아나가는 것은 일정 정도의 가정(presumption)을 기반으로 이루어지기 때문이다.

근거이론에서는 지속적 비교방법(constant comparison)을 강조한다. 연구자는 사례와 사례, 사례와 범주, 범주와 범주, 개념과 개념을 비교하여 유사점과 차이점을 비교한다. 이러한 비교분석을 통하여 개념과 범주를 확정하고, 행동과 결과의 변이를 비교하고 교차 분석하여 이론 생성에 기여할 수 있다. 또한 근거이론에서는 자료를 모두 수집하고 분석하지 않는다. 인터뷰를 마치면, 연구자는 이를 녹취하고, 코딩하며, 분석을 시작한다. 연구자는 이를 토대로 인터뷰 질문을 가다듬고, 인터뷰 대상을 선정하고, 코딩하며, 분석한다. 이러한 과정이 순환적으로 반복되면서, 이론은 정교해진다. 지속적 비교과정을 통해 정리된 코드는 일련의 코드군을 형성하게 되고, 이는 하나의 범주로 출현한다. Strauss와 Corbin(1998)은 이러한 범주 생성을 원활하게 하는 도구로서, 인과조건, 맥락조건, 현상, 중재조



건, 작용/상호작용, 결과 등의 코딩 패러다임을 제시한 바 있다. 연구자는 코딩 패러다임에 맞추어 정리된 코드와 범주를 배열해 나간다. 이를 통해, 연구자는 현상을 둘러싸고 발생하는 연구참여자의 상호작용을 일련의 과정으로 보다 구체적으로 이해할 수 있게 된다.

근거이론에서는 연구자의 사고를 지원할 수 있는 수단으로 메모, 도표/그림 등의 활용이 유용하다고 설명한다. 연구자는 모든 연구과정, 이를 테면 자료를 수집하는 과정, 코딩하는 과정, 코드를 범주화하는 과정, 범주를 배열하여 현상이 전개되는 과정을 정리하며 끊임없이 사고한다. 이 때 수시로 떠오르는 아이디어, 상황을 정리하고 관리함으로써, 이론 생성을 위한 아이디어로 활용한다. 메모는 자료정리 과정에서 이루어지므로 귀납적이다. 그러나 메모는 자료를 정리하고 이론을 생성하기 위한 비교 기준이 되기에 연역적이다. 메모를 통해, 연구자는 이론을 생성하고 자료와 견주어 타당한 이론인지 확인한다. 또한 근거이론에서는 도표나 그림을 활용하는 것을 장려한다. 도표나 그림은 광범위하게 퍼져 있는 자료들을 한 눈에 볼 수 있는 시야를 제공하기 때문이다.

정리하자면, 근거이론은 연구참여자의 삶에서 나온 자료를 근거로 실체이론을 개발하고, 형식이론으로 발전시키기 위한 목적으로 활용된다. 이를 위해서 이론적 민감성을 가지고, 이론개발에 적합한 자료에 접근하기 위해 이론적 표본추출을 하고, 지속적 비교방법을 활용하여 코드, 범주, 상황, 사건 등을 분석한다. 또한 연구자의 이론적 사고를 지원하기 위하여 메모, 도표/그림 등을 사용한다. 나아가 Strauss와 Corbin은 일련의 과정을 연구하기 위하여 코딩 패러다임을 활용하여 이론개발에 도움을 주고 있다.

하지만 Glaser(1992)는 Strauss와 Corbin이 활용을 권장한 코딩 패러다임을 비롯하여 이들이 권장하는 상황 모형, 이야기 윤곽 정리 등의 작업에 대해 비판적인 입장을 취하고 있다. 초기 근거이론을 함께 고안했던 Strauss와 결별하게 되면서, Glaser는 Strauss와 Corbin이 제시한 근거이론이 연역을 강제하는 검증모형을 사용하고 있다고 거칠게 비난하고 있다. 근거이론으로 제시한 코딩의 패러다임, 상황 모형 등의 장치들은 연구자가 자료를 통해 보고자 하는 것, 선 개념들을 역

지로 도출하려는 의도를 강화시킬 수 있다고 비판하고 있는 것이다. Strauss의 근거이론을 이렇게 ‘단순한 방식’으로 이해하고 적용한다면, 자료를 통한 ‘출현과 발견’을 강조하는 Glaser의 우려가 실제로 나타날 수 있다.

그러나 Strauss와 Corbin이 제시한 코딩 패러다임, 상황모형 등의 틀은 Strauss의 근거이론이 가지는 강점일 수 있다. 이러한 틀은 과정, 상호작용, 거기에 영향을 미치는 맥락을 볼 수 있는 시야를 연구자에게 제공해주고 있기 때문이다. 본 연구자가 보기에는, Glaser의 우려는 연구자의 자세에 따라 기우(杞憂)가 될 수 있다. 연구자가 강제되고 선입된 질문을 하지 않고, 중립성을 지켜 자료를 수집하며, 편견을 배제하려는 노력을 한다면 상황은 달라질 수 있을 것이다. 이를 테면, 연구자가 편견에 사로잡히지 않도록 경계하면서 자료를 끊임없는 비교를 통해 주제별로 묶고 해체해 나가는 과정 속에, 코딩 패러다임에서 제시한 현상을 둘러싼 과정이 어떻게 전개되는지 답을 할 수 있을 것이다. 연구자가 충분한 답을 찾고 나서, 코딩 패러다임에 연구자가 발견한 범주들을 대입해보고 연구문제와 관련된 경험을 설명하는 현상, 여기에 영향을 미치는 조건들, 행위자들의 전략적 행동과 결과가 무엇인지 설명하는 것은 유용한 결과로 이끌 것이다.

물론 Strauss의 접근이 이론 개발에 한계가 있다는 지적도 있다. 즉 코딩 등의 방식이 개념적 서술로 훌륭한 도움을 주지만, 서술을 넘어 개념화와 이론화로 이동하는 데 방해가 된다는 지적이다(Kendall, 1999). 즉 연구자가 즉 코딩에서 발견된 사항을 중심으로 이론을 구성하는데, 이 과정에서 이론적 추상화가 어렵다는 것이다. 본 연구자는 이러한 한계를 유념하여, 선택 코딩 과정에서 나타난 핵심 범주에 대하여 다른 형식이론과 상호 비교를 통해 추상화 과정을 거치고자 한다. 이를 통해, 상황의 기술(description)을 넘어 분석적 이론화(analytic theorizing)로 이행할 수 있도록 하는 장치를 마련하고자 한다.

본 연구자의 입장은 다음과 같다. 근거이론의 연구 전통이 분기하였지만, 본 연구자는 Strauss의 근거이론이 Glaser의 접근과 매우 다르고, 검증을 위한 연역을 강제한다고 보지 않는다. 실제로 Glaser의 연구 방식에서도, 출현된 범주를 자료와 비교하면서 해당 범주가 적절한지 검토한다. Glaser의 지속적 비교도 일련의

지속적인 해석행위이며, 출현된 범주와 속성들이 충분히 근거를 갖추었다면, 기존의 이론과 비교하여 연결하는 해석행위를 한다(Strauss & Corbin, 1998). 오히려 모든 과학에는 귀납과 연역 간의 상호작용이 있다는 데 주목할 필요가 있다. 범주화는 귀납적인 과정이지만, 범주화된 사항이 맞는지 다시 자료로 돌아가 확인하는 것은 연역적이다. 이는 귀납과 연역의 교차 사용은 당연한 과학적 절차이다. 다만 연구자가 인위적인 연역을 강제하기보다는, 귀납적 연구로서의 질적 연구의 장점을 유지하기 위한 노력은 지속되어야 한다. 그래야 연구참여자의 생생한 삶에 보다 근접한 이론을 개발한다는 근거이론의 장점을 살릴 수 있기 때문이다.

## 제2절 연구참여자 모집과 자료수집 과정

본 연구는 이용자[보호자] 관점에서의 발달장애인서비스 신뢰형성을 탐구하는 것이 목적이다. 논의를 분명한 토대에서 진행하기 위하여 주요 개념의 범위를 구체화할 필요가 있다. 이는 연구참여자 모집의 기준이 되며, 자료수집의 초점이 된다. 연구에 앞서, 본 연구자는 다음과 같은 질문에 대한 입장을 정해야 했다.

### 질문1. 연구참여자가 될 이용자는, 어떤 특성의 발달장애인 보호자인가?

국립특수교육원(2009)에 따르면, 발달장애는 ‘발달이 평균으로부터 유의미하게 이탈하여 신체적, 정신적 또는 두 가지 영역에서 모두 심각하고 만성적인 장애가 지속될 가능성이 있는 장애’를 의미한다. 이러한 발달장애는 정신지체, 자폐증, 뇌손상, 뇌장애, 미소뇌기능장애, 과잉행동, 학습장애, 지각의 손상, 만성적 뇌증후군, 미성숙, 발달의 불균형, 최소신경학적 장애, 인지능력손상, 언어장애, 난독증과 같은 신경학적 장애, 간질, 뇌성마비 등이 포함될 수 있다(대한특수교육학회, 2000). 이렇게 발달장애는 지적장애, 자폐성장애, 정서 및 행동장애를 포함하는 장애로 폭넓게 이해될 수 있다.

그러나 본 연구자는 발달장애인을 지적장애인과 자폐성장애인으로 한정하여 논의의 진행하고자 한다.<sup>4)</sup> 물론 연구자의 발달장애인 정의가 다소 협소한 측면이 있지만, 두 가지 측면에서 의미가 있다. 우선, 지적장애와 자폐성장애는 특수교육 분야에서 언급한 장애의 정서 및 행동상의 특징을 상당 부분 공유하고 있기 때문이다. 또한 장애인복지법에서 지적장애와 자폐성장애를 장애유형으로 구분하여 제시하고, 해당 법에서 규정한 이들을 지원하기 위한 장애인복지기관을 명시하고 있기 때문이다. 따라서 발달장애인서비스를 연구할 때, 지적장애인과 자폐성장애인에 주목하여 보호자의 신뢰형성을 연구하는 것이 현실적이다.

## 질문2. 어떤 서비스가 발달장애인서비스인가?

본 연구자는 이용시설에서 진행되는 사회복지서비스로 발달장애인서비스를 한정하고자 한다. 이를 테면, 의료서비스, 특수교육서비스 등은 발달장애인서비스에서 중요한 부분을 차지하지만, 본 연구자의 학문적 배경을 고려할 때 연구 대상에서 제외된다. 또한 거주시설서비스도 보호자와 직원 및 기관과 관계를 맺을 기회가 상대적으로 부족하다는 점을 고려하여 신뢰형성과정 연구에 적합하지 않아 제외된다. 또한 이용시설에서 진행되는 발달장애인서비스 중에서, 본 연구자는 장애인복지관, 지역사회복지관, 주간보호센터, 직업재활시설에서 이루어지는 서비스와 장애인활동지원서비스에 관심을 두고 분석하고자 한다. [표 3-1]을 보면, 이들 기관이 발달장애인서비스에서 차지하는 비중이 높고, 이용률과 필요여부에 대한 발달장애인보호자의 응답률이 상대적으로 높기 때문이다. 한편 장애인체육관, 장애아가족양육지원서비스는 연구대상에 접근하기 어렵고, 이용률이 현저하게 낮아 연구참여자 모집의 효율성을 고려하여 연구 대상에서 제외되었다.

---

4) 우리나라에서는 발달장애를 주로 지적장애와 자폐성장애로 한정하여 논의하는 경향이 많으며, '발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률'에서는 이 두 유형의 장애를 발달장애로 정의하고 있다(서동명, 2014). 2016년 현재, 장애인복지법상 발달장애인[지적장애인, 자폐성장애인]으로 분류된 장애인은 총 218,136명으로, 전체 장애인의 8.6%를 차지한다(통계청, 2017).

[표 3-1] 발달장애인서비스 현황 (2011년 현재) (단위: 개소, %)

구분	시설 종류	시설수	이용률	필요여부
이용 시설 서비스	장애인복지관	191	11.8	31.1
	지역사회복지관	425	5.2	18.8
	주간보호센터	443	3.9	14.3
	직업재활시설	417	2.5	57.5
	장애인활동지원서비스	541	4.0	17.6
	장애인체육관	27	1.0	15.6
	장애아가족양육지원	-	0.2	9.2
거주 시설 서비스	단기보호	103	0.6	9.3
	공동생활가정	589	0.8	11.9
	자립생활체험홈	-	0.3	20.3
	장애인생활시설	388	4.3	19.1

출처: 서울대학교산학협력단(2011) 재편집<sup>5)</sup>

## 2. 연구참여자 모집

본 연구에서는, 지적장애 및 자폐성장애인보호자가 주요 이용시설에서 제공하는 발달장애인복지서비스에 대한 신뢰형성을 검토한다. 우선, 연구참여자 모집, 연구 진행 허가를 각 시설로부터 받아야 연구진행이 가능했다. 발달장애인서비스 제공 기관을 검토하면서, 본 연구자는 장애인복지관 3곳, 장애인주간보호센터 2곳, 지역사회복지관 1곳으로 한정하여 연구참여자를 모집하였다. 각 시설 유형을 선택한 이유는 다음과 같다. 장애인복지관은, 가장 포괄적이고 다양한 발달장애인서비스 목록을 갖추고 있고 이용률이 가장 높은 시설 유형이다. 따라서 본 연구자는 서로 다른 지역에 속하는 3개의 장애인복지관을 연구참여자 모집처로 선정하였다. 더욱이 장애인복지관을 이용하는 보호자는 다른 발달장애인서비스 기관을 이용한 경험이 있는 경우가 많다. 따라서 과거의 서비스 이용경험까지 포괄한 질문을 통하여 폭넓은 자료를 확보할 수 있을 것이라 판단하였다. 장애인주간보호센터

5) 현 시점에서, 발달장애인에게 초점을 맞추어 전국 단위 표본(보호자 1,500명 대면 설문)으로 진행된 유일한 연구이다.

는 중증의 발달장애인보호자의 서비스 경험을 파악하기에 적절한 곳이라 판단하여 2곳을 모집처로 선정하였다. 특히 장애인주간보호센터는 보호자의 서비스 관여도가 상당히 높으므로, 직원 및 기관과 관계를 맺을 기회가 많다는 점에서 신뢰관계가 중요한 현장이다. 마지막으로 지역사회복지관 1곳은 발달장애인서비스를 주된 사업으로 전개하는 기관은 아니지만, 해당 기관의 어머니 모임이 매우 활성화되어 있어서 서비스 관계에서의 다양성을 발견하기 위한 이론적 표집을 위하여 포함시켰다. 연구참여자 모집을 위해 접근한 기관 중에 직업재활시설이 제외되었는데, 보호자에게 과거의 서비스 이용 경험을 질문하면서 해당 서비스 이용에서의 신뢰형성 과정도 일부 분석에 포함될 수 있었다.<sup>6)</sup>

발달장애인서비스 경험을 연구하기 위해, 현재 이용하는 서비스에 한정하여 묻는다면 보다 생생하고 정확한 자료를 얻을 수 있다. 하지만 이러한 연구 방식을 선택하기 위해서는, 다양한 서비스 현장을 이용하는 매우 많은 연구참여자와의 면접이 요구된다. 연구 기간이라는 현실적 제약을 고려하여, 본 연구자는 연구참여자 모집을 광범위한 세팅에서 진행하지 못하였다. 대신, 어머니와의 인터뷰에서 얻은 자료의 시간적 범위에 한계를 두지 않고, 다양한 서비스 이용과정에서 신뢰와 불신의 경험을 가능한 풍부하게 이야기해달라고 요청했다. 이를 통하여 짧은 시간에 발달장애인서비스에서의 신뢰와 불신, 신뢰형성에 대한 자료를 풍부하게 확보할 수 있었다.

연구참여자 모집과 인터뷰는 2017년 6월부터 9월까지 진행되었다. 연구참여자 모집은 연구자 소속 대학의 생명윤리위원회(Institutional Review Board, 이하 IRB)의 연구 승인이 이루어진 직후에 ‘연구수행허가서’를 받은 기관에서 바로 이루어졌다. 연구참여자 모집문건을 서비스를 이용하는 보호자에게 나누어 주거나 안내하고, 참여 의사를 보인 보호자와 연락을 하여 일정을 정하여 인터뷰하였다. 여자 발달장애인을 자녀로 둔 보호자가 상대적으로 적게 모집이 되어, 특정 기관에서는 연구참여자 모집할 때 여자 발달장애인의 보호자에게 집중적으로 안내하

---

6) 이번 연구에서 이론 도출을 위한 유형분석에 포함된 보호자 인터뷰 사례는 총 73개였다. 이 중에 장애인복지관 34사례, 주간보호센터 12사례, 직업재활서비스 9사례, 지역사회복지관 6사례, 치료서비스 11사례, 바우처 1사례로 다양한 발달장애인서비스 기관의 경험이 고루 포함되었다고 볼 수 있다.

는 식으로 참여자 수를 배분하려고 하였다.

질적 연구에서는 연구참여자가 전체 모집단을 얼마나 대표할 수 있는가는 중요한 기준이 아니다. 근거이론은 확률적 표집이 아닌 이론적 표집을 기본으로 한다. 따라서 보다 풍부한 이론적 설명을 해줄 수 있는 특성을 지닌 사례에 접근하는 것이 더 중요하다(김인숙, 2016). 생성되는 이론이 점차 구체화되면서, 이론의 빈틈을 메워줄 만한 대상자를 한정하여 모집하고, 이들을 통해 수집된 자료를 비교분석하여 이론의 완성도를 높이는 것이 더 중요하기 때문이다. 이론적 표집은 까다로운 IRB규정을 적용하는 상황에서 수행하기 어려운 측면이 있다. 이번 연구에서도 IRB 심의과정에서 연구참여자 모집과 연구 홍보과정에서 자발적인 참여를 중요한 조건으로 전제하였다. 따라서 이론개발을 위해 ‘적합한’ 연구참여자를 새롭게 발굴하여 접근하는 것은 쉽지 않았다. 그러나 연구참여자 선별 과정에 신경을 쓰면서 연구자가 생성해나가는 실체적 이론의 빈틈을 메워줄 수 있는 인터뷰 내용이 있는지 매우 꼼꼼하게 살펴보면서 자료 검토에 몰입했다.

이번 연구에서는, 모집 기관별로 각기 다른 성별, 장애유형과 등급을 가진 발달장애인보호자를 모집한다는 전제 속에서 연구참여자를 선정했다. 이를 테면 남 자발발달장애인보호자 인터뷰 건이 늘어나면, 인터뷰 신청자 중 여성발달장애인보호자를 우선하여 선정하여 진행하는 식으로 진행한 것이다. 단, 보호자가 양육하는 발달장애인의 연령은 청소년 이상으로 제한했다. 아동기 자녀를 둔 보호자의 서비스 경험, 신뢰형성과정도 중요하겠지만, 이들은 서비스 경험이 적어서 신뢰형성의 풍부한 자료를 얻기 힘들다고 판단했다. 청소년기 이후의 자녀를 둔 보호자는, 현재 자녀가 특정 기관에 소속되었더라도, 과거에 다양한 서비스를 이용한 경험이 있는 경우가 많았다. 따라서 연구참여자를 통하여, 신뢰/불신 경험의 사례를 풍부하게 수집할 수 있었다.

보호자 17명 정도 인터뷰를 하고 자료를 정리했을 때부터, 대부분의 연구질문에 상당 부분 답을 할 수 있게 되었다. 자료가 거의 포화되었다고 보고, 2명 정도의 인터뷰를 추가 실시한 후 보호자 인터뷰는 19명으로 마무리 지었다. 한편 보호자가 이용하는 기관과 교차하여, 어머니의 경험과 인식의 진실 가치를 확인하기

위한 삼각 측정(triangulation)의 방편으로 사회복지사 인터뷰를 실시하였다. 보호자와 인터뷰가 결정되었을 경우에, 관련 업무를 수행하는 사회복지사에게 ‘연구참여자 모집 문건(사회복지사용)’을 가지고 목적을 설명해주고 참여를 부탁하여 허락을 받아 진행하였다. 인터뷰를 위해 연계한 기관이 6개 기관이었고, 6명의 사회복지사와 인터뷰를 진행하였다.

### 3. 자료 수집을 위한 질적 인터뷰 방법

근거이론에서 근거는 질적인 자료와 양적인 자료를 구분하지 않는다. 이론 구축에 도움을 줄 수 있는 어떤 자료라도 사용하는 것이 권장된다(Strauss & Corbin, 1998). 따라서 문서정보, 관찰, 인터뷰 등 다양한 정보 출처를 활용할 수 있다. 문서정보는 반복 검토가 가능하고, 연구 대상에게 해를 끼치지 않으며, 정확하며, 많은 내용을 포괄할 수 있다는 장점이 있다. 그러나 문서정보는 연구 주제와 관련한 자료를 수집하기 힘들거나, 편향적 선택이 이루어지거나, 저자의 선입견이 반영되어 자료가 수집되거나 접근이 제한되는 단점이 있다. 관찰은 현실성, 상황요인을 잘 이해할 수 있다는 장점이 있지만, 관찰된 상황에 집중하면서 많은 범위를 포괄하기 어려우며, 관찰되고 있다는 사실로 인해 반응이 달라질 수 있으며, 시간과 비용이 많이 드는 문제가 있다. 한편 인터뷰는 연구 주제에 직접적으로 집중할 수 있으며, 인과적 추론을 가능하게 하는 직관성이 있다는 장점이 있으나, 잘못 구성된 질문으로 인한 오류가 발생하거나, 응답자가 질문자의 의도를 고려하여 원하는 대답을 할 가능성이 있으며, 잘못된 기억으로 인한 부정확한 답변이 있을 수 있다(Yin, 2003).

각각의 자료 수집 방법은 장단점이 분명히 있지만, 본 연구자는 이론 구축에 필요한 자료를 효율적으로 수집할 수 있다는 점에서 인터뷰를 주된 자료 수집 방법으로 삼았다. 질적 연구에서 주로 활용하는 집중 인터뷰(intensive interviewing)는 특정 주제나 경험을 심층적으로 탐색할 수 있기 때문에 객관주의적 관점을 지



니는 근거이론 연구에서 활용가능성이 높다(Charmaz, 2006). 다만 본 연구자는 질적 인터뷰의 단점을 줄여 나가기 조치를 실시하였는데, 연구질문을 자료 분석 과정에서 계속 수정해 나갔으며, 연구자가 원하는 대답을 유도하는 선입적 질문을 지양하였으며, 개방형 질문을 위주로 진행하였다. 물론 응답자가 보이는 응답에서 구체적인 사실 파악이 필요한 부분이 있으면 폐쇄형 질문을 섞어서 사용하였다. 이와 관련한 구체적인 노력을 상술하면 다음과 같다.

질적 인터뷰 과정을 효과적으로 진행하기 위해, 연구자는 연구주제를 다시 검토하면서, 인터뷰 질문 목록[부록2.3]을 만들어 사전에 준비하였다. 이러한 질문을 순서대로 제시하는 반구조화된 면접의 규칙을 따르지 않았다. 오히려 큰 질문을 던진 후 응답자가 언급한 경험의 흐름을 방해하지 않고 따라갔다. 인터뷰는 연구문제를 해결할 수 있는 답을 찾거나, 질문에 대해 다시 질문을 던지는 과정으로 전개되었다(Seidman, 2006). 즉, ‘올바른’ 순서에 따라 ‘올바른’ 질문을 해야 하는 것이 오히려 만족스럽지 않은 결과로 이어질 수 있음을 인식하고 경계했다(Mason, 1999). 실제로 같은 맥락에서 Hutchinson과 Wilson(1993)은 연구질문이 자료에서 생성된다는 점을 지적했다. 질문의 순서에는 정해진 규칙은 없기 때문에(김인숙, 2016), Patton(2015)의 조언대로 개방형 질문을 하고 사실 확인을 위한 폐쇄형 질문을 섞어서 했으며, 논쟁적이지 않은 질문에서 논쟁적인 질문으로, 구체적으로 드러난 현재의 사건에서 과거나 미래를 묻는 질문으로 나아가려고 노력했다. 연구자가 이론적 민감성을 가지고 자료에 충실할 때 연구의 초점이 생겨날 수 있다. 따라서 초기에 정확한 연구질문을 하는 것은 불가능하다. 그러므로 인터뷰 질문목록은 지속적 비교 과정을 통하여 이론이 개발됨에 따라 차츰 변화되었다.<sup>7)</sup>

인터뷰는 기관의 협조를 얻어서 상담실, 회의실, 프로그램실 등을 이용하거나,

7) 이를 보면 초기 인터뷰 질문에는 권력 불평등에 대한 질문이 없었다. 하지만 7번째 만난 보호자는 질문과 관계없는 상황에서 ‘저희는 항상 을이에요.’라고 말했다. 이를 코딩하고 메모로 정리하는 과정에서 본 연구자는 권력 불평등을 떠올리게 되었고, 이를 과거 인터뷰에서도 나온 주제인지 비교해보았다. 이전 인터뷰에서는 발견된 코드가 아니었지만 3번째 만난 보호자도 언급한 주제였기에, 인터뷰 질문에 포함하여 연구를 진행하였다. 후속 인터뷰 자료를 통합하면서 권력불평등이라는 코드는 축 코딩 상 중재조건의 주요한 범주로 위상을 갖게 되었다. (부록에 최종 인터뷰 질문지 수록)

연구참여자가 편리하게 접근할 수 있는 제3의 장소(카페 회의실, 보호자 사무실 등)에서 이루어졌다. 민감한 정보를 공유하는 작업이 될 수 있어 대체로 방음이 되는 조용한 곳, 방해받지 않는 곳을 중심으로 알아보고 인터뷰를 진행하였다.

## 제3절 자료 정리 및 분석 방법

### 1. 자료 정리

연구참여자의 동의를 얻어 인터뷰 내용을 녹음했다. 보호자 19건에 대해 짧게는 52분의 인터뷰, 길게는 2시간의 인터뷰를 하여(평균 76분), 총 24시간의 녹음 자료를 모았다. 한편 사회복지사에 대한 인터뷰 6건에 대해서 짧게 57분의 인터뷰, 길게는 86분의 인터뷰를 하여(평균 71분), 총 7시간 남짓의 녹음자료를 모았다. 인터뷰 자료는 가급적 1주일 이내에 연구자가 직접 녹취하였다. 녹취는 기본적으로 모든 인터뷰 내용을 풀어서 정리하는 방식으로 했다. 다만 주제와 너무 관계없는 내용이 10분 이상 나오면, 해당부분 녹취를 생략하고 녹취록에 표시해 두었다. 녹취를 풀고 사실 확인이 잘 되지 않거나 분명하지 않은 사항이 있으면, 연구참여자에게 전화를 하여 확인하였다. 인터뷰를 마치고 바로 메모를 작성하면서 생각을 정리하기도 하였고 녹취를 푼 이후 메모를 작성하면서 생각을 정리하기도 하였다. 이러한 메모 작업은 추후 인터뷰의 질문 형성과 내용 이해에 참조해 나가는 데 효과적으로 활용되었다.

사회복지사 인터뷰 경우에는, 인터뷰 내용에 대한 녹취, 인터뷰 메모를 연구에 참여한 사회복지사에게 전달하여 공유하였다. 이러한 과정은 연구의 내적 타당성을 높이기 위한 ‘응답자 타당화’의 과정으로 이해되거나(김인숙, 2016), 자연주의 연구에서 ‘진실가치’ 높이기 위한 과정일 수 있다(Guba, 1981). 이렇게 인터뷰를 통해 연구자가 발전시킨 생각을 발달장애인서비스 현장의 사회복지사의 생각과 비교하고, 이들의 의견을 연구과정에 반영하기 위해 노력했다.

## 2. 분석 방법

### 1) 분석과정

#### (1) 개방코딩과 범주화 과정

녹취된 인터뷰 자료를 수시로 읽어보면서, 본 연구자는 해당 자료에서 나온 연구참여자의 이야기를 중심으로 개방코딩을 실시하였다. 이 과정에서 많이 언급되는 주제들로 범주가 구성되었다. 이 과정에서 개방코딩에서 나온 코드들, 범주들의 의미는 지속적으로 비교되었다. 유사한 내용과 속성을 가진 개념들을 모으고 비교하는 과정에서, 더 큰 범주가 발견되었다. 본 연구자는 세부 코드가 다른 범주에 속할 수 있는지 지속적으로 비교하며 조정해 나갔다. 이러한 비교 작업을 통해 연구주제와 관련하여 중요한 범주들이 무엇인지 밝혀졌다. 본 연구자는 초기 범주를 새롭게 개선하면서 전체적인 틀을 바꾸기도 했고, 자료로 돌아가 다시 읽어보고 새로운 기준에 따라 코드와 범주 명을 변경해야 했다. 이렇게 연구자는 비교하기 과정을 통하여 생성된 개념과 범주의 신뢰성과 일관성을 검토하였다.

특히 이러한 비교 과정에서 보호자 인터뷰 코딩 내용과 사회복지사의 인터뷰 코딩 내용을 비교하는 과정이 신뢰형성과정을 이해하는 데 큰 도움이 되었다. 이를 보면, 사회복지사와의 인터뷰에서 빈번하게 나온 주제가 보호자와의 인터뷰에서는 발견이 되지 않을 경우가 있었다. 그러한 경우에 보호자와의 인터뷰로 돌아가서 다시 자료를 읽어보면서 해당되는 주제를 발견하기도 하였고, 해당되는 주제가 발견되지 않는 경우에는 보호자와 사회복지사의 인식의 차이로 판단하여 논의를 풍성하게 전개할 수 있었다. 물론 보호자와의 인터뷰에서 나온 주제지만 사회복지사와의 인터뷰에서 나오지 않은 경우도 있다. 이 경우는 양자의 인식 차이가 원인이 되거나, 사회복지사와의 인터뷰가 충분하지 않아 자료가 포화되지 않아서 생긴 결과로 나타난 경우였다.

## (2) 축 코딩 과정

축 코딩은 ‘인과조건-맥락조건-현상-중재조건-작용과 상호작용-결과’라는 코딩 패러다임에 따라 정리된 범주를 배열하면서, 이렇게 정리된 하나의 ‘축’이 일련의 설명을 이끌어낼 수 있는지 보는 과정이다. 연구 문제와 관련된 주요한 범주가 나온 후에는 각 범주들 간의 영향 관계를 살펴보았다. 이를 위해 개방 코딩에서 언급된 주제와 범주를 패러다임 모형에 따라 배열을 해보고, 일련의 관계와 위상을 확인할 수 있었다. 물론 초기 축 코딩 과정에서, ‘발달장애인서비스에서 신뢰형성’ 과정에 대한 분명한 설명이 이루어지지 않는 부분이 발생했다. 이 때, 본 연구자는 각 범주를 패러다임 모형에 따라 다시 배열해 보았다. 그리고 이를 글이나 그림으로 옮기면서 논리적인 공백을 확인하면서, 이를 보완하기 위하여 다시 자료로 들어가거나 추가적 인터뷰를 통해 빈틈을 설명해줄 수 있는 근거를 발견하기 위해 노력해 나갔다.

## (3) 선택 코딩 과정 - 이야기 윤곽 정리, 과정 분석, 유형 분석

중심 범주는 ‘자료에서 무슨 일이 일어나고 있는가’라는 연구자의 끊임없는 질문에 대한 답이다. 이러한 답은 자료를 지속적으로 엄격하게 분석하면서 나타날 수 있다. 중심범주를 발견하기 위해 이전 인터뷰 자료, 코딩작업에서 수시로 정리한 메모를 수시로 검토하였다. 중심 범주가 무엇인지 막연하지만 깔끔하게 정리하기 힘든 어려움이 있어서, Strauss와 Corbin(1998)이 제안한 대로 ‘이야기의 윤곽’이 어떻게 정리되는지 검토하는 작업에 착수했다. 이 과정은 많은 자료와 주제를 종합하여 줄거리를 만들어 내는 작업인데, 줄거리를 관통하는 중심 범주가 무엇인지 발견하도록 도움을 준다. 이 과정을 통하여, 보호자의 발달장애인서비스 신뢰형성의 중심 범주를 분명하게 정리할 수 있었다.

과정 분석도 이번 연구의 중요한 질문인 발달장애인서비스에서의 보호자의 신뢰형성과정에 대한 답을 찾는 데 도움이 되었다. 이를 위해 축 코딩에서 나온 일

련의 흐름을 다시 돌아보고, 이를 일련의 과정이나 단계로 나누어보는 작업이 진행되었다. 이 과정에서 서비스 기대와 진입, 신뢰가 형성되는 과정, 여기에 영향을 미치는 권력관계 등의 제반 사항이 정리되면서 과정 분석이 마무리되었다.

유형 분석은 특정한 조건과 상호작용이 어떻게 관계를 맺고 어떻게 유형화될 수 있는지 확인하면서 진행되었다. 유형분석을 위하여, 본 연구자는 ‘작용과 상호작용 및 이용기회’와 ‘결과’를 조합하여 가설적 정형화의 틀을 만들었다. 여기에 어머니의 신뢰/불신의 경험을 중심으로 구성된 목록을 대입하면서, 자료에서 실제로 발견된 9가지 유형을 정리하였다. 이 과정에서, 본 연구자가 이 연구를 통해 제안하고자 하는 이론의 기본적 아이디어를 정리할 수 있었다.

#### (4) 상황 모형 및 이론 제안

상황 모형은 연구를 통해 밝혀진 현상과 미시적 구조, 거시적 구조와의 관련성을 살피는 근거이론의 마지막 단계이다. 상황 모형을 도출하고 정리하기 위해서, 축 코딩, 과정 분석, 유형 분석 단계에서 정리한 메모 등을 참조하여 이를 정리했다. 선택코딩과 상황모형 분석을 통하여 도출된 주요한 개념과 주제를 바탕으로, 본 연구자는 이용자의 신뢰행동이 선택되는 기제를 설명하는 이론을 발견할 수 있었다.

#### (5) 분석도구의 활용

이 모든 과정에 기본적인 분석도구는 다양하게 활용되었다. 전반적인 자료와 코드 관리를 위해 활용된 컴퓨터 지원 질적자료 분석도구(Computer Assisted Qualitative Data Analysis: CAQDAS)는 Atlas.ti for mac<sup>®</sup>이다. Atlas.ti for mac<sup>®</sup>이라는 도구로 코딩, 범주화, 메모, 자료 검색과 인용, 코드 간 관계 확인 등에 매우 유용한 도움을 얻었다. 하지만 사례를 목록으로 만들어 이해하기는 어려움이 있어서 ‘한컴오피스 한글2014<sup>®</sup>’의 표 기능을 이용해서 사례를 정리하였고,

이를 다시 Microsoft Excel<sup>®</sup>에서 열어서 사례유형별로 분류해냈다. 또한 범주화된 자료를 시각화하여 검토하고 비교하기에는 어려워서, 마인드맵 프로그램인 mindnode<sup>®</sup>를 활용하여 범주나 개념간의 관계를 비교하여 검토하고, 통합하여 제시할 수 있었다. 마지막으로 종이와 연필, Scapple<sup>®</sup> 같은 스케치 도구도 활용되었다. 이러한 도구는 과정, 영향관계에 대한 아이디어를 시각화하여 검토하고, 보기 좋은 형태로 제시하는 데 유용했다. [표3-2]는 이 연구를 위해 활용한 분석도구와 활용처이다.

[표3-2] 분석 도구와 활용처

구분	활용도구	주요 활용처
전반적 자료 관리	Atlas.ti for mac <sup>®</sup>	코드 부여 및 코드 변경 범주 부여 및 범주 변경 메모 작업 자료 검색, 인용 코드 간 관계 확인 등
사례정리	한컴오피스 한글2014 <sup>®</sup>	사안별 신뢰/불신 경험 정리(표기능)
사례분류	Microsoft Excel <sup>®</sup>	사례분류(sorting, tab만들기)
범주화 보조 도구	mindnode <sup>®</sup>	마인드맵을 통한 초기 범주 구조 이해 (개방코딩 후 범주 생성하는 초기 단계에 활용)
스케치도구	종이와 연필	범주 간 관계 검토 축 코딩, 확장된 축 코딩, 과정 분석 아이디어 정리
	Scapple <sup>®</sup>	축 코딩, 확장된 축 코딩 아이디어 정리 및 제시 과정 분석 아이디어 정리 및 제시

## 제4절 연구 엄격성과 연구 윤리

### 1. 연구 엄격성

질적 연구의 엄격성은 연구 도구로서 연구자의 자질과 관련되어 있다. 이번 연구와 관련하여 본 연구자는 대학원 과정에서 질적 연구와 관련한 과목 2개 과목을 수강하였으며, 근거이론을 기반으로 하여 발달장애인어머니를 대상으로 연구를 수행한 바 있다(염태산 외, 2017). 또한 직접적인 연구 경험이라 할 수는 없지만 본 연구자는 지역사회복지관에서 직접적으로 서비스를 기획하면서 이용자와 상호작용을 해본 경험이 있으며, ‘프로그램 개발과 평가’ 과목에 대한 시간 강의를 통하여 서비스 기획과 관리 과정에 대한 전문지식을 가지고 있다. 본 연구자는 자신의 경험이 연구를 보다 가치 있게 진행될 수 있는 자원이 되도록 노력했으며, 편견으로 작용하지 않도록 경계하며 연구에 임하였다.

본 연구는 Guba(1981)는 제시한 자연주의 탐구에서 신뢰성을 평가하기 위한 기준을 따랐다. 그는 진실 가치(truth value), 적용성(applicability), 일관성(consistency), 중립성(neutrality)이 신뢰성을 확보하기 위한 중요한 기준이 된다고 보았다. 이 기준은 질적 연구라는 자연주의 연구 전통(naturalistic research tradition)에서 중요하게 검토되는 연구평가 기준인, 신빙성(credibility), 이전 가능성(transferability), 의존가능성(dependability), 확정성(confirmability)으로 각각 표현될 수 있다.

연구의 진실 가치(truth value), 즉 신빙성은 탐구 과정에서 발견된 “진실”에 대한 확신을 가질 수 있어야 한다는 것과 관련된 것이다. 이 기준은 양적 연구에서는 타당도에 해당된다. Guba는 이와 관련해서는 연구참여자 확인이 가장 효과적인 수단이라 하였다. 이를 위해 보호자와 인터뷰를 마치고 인터뷰 내용을 정리하고, 잘못 이해한 부분이 있는지 여쭙어보았다. 또한 인터뷰에서 다루었던 주제

중에 번복하고 싶은 부분이 있으면 이야기해 달라 부탁하였고, 나중에 생각나는 것이 있으면 연락을 주고받을 수 있다는 사항을 분명하게 언급하였다. 사회복지사 인터뷰의 경우에는 더 심화된 형태로 진실 가치를 확보하기 위해 노력했다. 사회복지사와 인터뷰를 마친 후에는 항상 일주일 이내에 녹취를 푼 자료, 녹취를 풀면서 본 연구자가 생각한 바를 정리한 메모를 전자 우편으로 공유하였다. 그리고 이에 대해 피드백을 달라고 요청하였고, 이를 연구에 반영하였다. 특히 사회복지사 인터뷰는 보호자와의 인터뷰 내용의 진실 가치를 확인하기 위한 삼각 검증의 방편으로 활용하였다. 구체적으로는 보호자와의 인터뷰와 사회복지사 인터뷰 내용을 범주화한 후 이를 비교하여 공통점과 차이점이 있는지 검토하였다.

연구의 적용성(applicability)은 연구를 통해 발견한 “진실”이 유사한 경험을 가진 다른 대상에게도 유효한지와 관련된 사항이다. 양적 연구에서는 일반화 가능성이라 불리고, 자연주의 연구에서는 이전 가능성이라 불리는 기준이다. 이와 관련해서는 연구참여자와 유사한 경험을 가진 비연구참여자, 즉 다른 발달장애인 보호자에게 제시하여 그들의 경험과 비교하여 확인하는 절차를 거쳤다. 우선 연구에 대한 자문을 해줄 보호자 5명<sup>8)</sup>을 모집하여, 연구과정에서 도출된 ‘개방코드’와 의미를 1시간에 걸쳐 하나씩 설명했다. 하나의 코드를 설명할 때마다 본인이 경험했을 경우, 지인이 경험했을 경우, 본인과 지인이 경험하지 않았지만 ‘그럴 수 있겠다’고 동의할 수 있는 경우, 전혀 공감되지 않는 경우를 각자 구별해서 표시해달라고 요청했다. 응답 과정에서 서로 상의하지 않도록 하였다. 보호자들이 개별적으로 작성한 검토 용지를 살펴본 결과, 거의 대부분의 보호자가 도출된 코드에 대해 공감적 반응을 보였다. 다만, ‘오래 이용할수록 평등해짐’이라는 코드에 대해서는 두 명의 보호자가 ‘전혀 공감되지 않음’에 표시를 해주었다. 따라서 이 항목은 코딩 과정에서 중요하게 다루지 않도록 조정하였다. 또한 발달장애인서비스를 주력으로 수행하는 단종 장애인복지관에서 18년 이상 근무한 경험이 있으

---

8) 자문에 참여해준 보호자의 자녀는 19세~25세에 해당하였으며, 장애유형은 지적장애 2~3급인 경우가 4명, 자폐성장애 2급인 경우가 1명이었다. 반면 실제 연구참여자는 자폐성장애/지적장애 자녀를 둔 보호자가 거의 반만 참여했고, 상대적으로 더 중증인 1~2급의 중증 발달장애인보호자였다. 따라서 발달장애인이며서도 특성이 다소 다른 대상에게도 적용될 수 있는지 검토하기에 적합한 자문 집단이었다.



며, 현재는 기관장으로 재직 중인 사회복지사를 대상으로 자문을 받았다. 자문에 참여한 사회복지사는 연구 결과로 나온 코드, 축 코딩, 과정코딩 결과, 특히 권력 관계 경험에 깊은 공감을 표현했다. 다만, 서비스가 부재하다는 어머니의 인식은 실제로 정보의 비대칭성으로 생긴 문제일 수 있다고 하여, 이를 상황분석에 포함시켜 정리하였다.

연구의 일관성은 양적 연구의 신뢰도에 상응하는 개념으로서 연구의 내용이 일관성이 있고 의지할 만한 견실한 기반을 갖추었는지에 대한 부분이다. 우선, 본 연구자는 비일관적 범주화의 경향을 피하기 위해 노력해 나갔다. 비일관적 범주화를 방지하기 위해 되도록 인터뷰 코딩을 중단하고 식사를 하고 오거나, 다른 용무를 보거나 하는 등 다른 일로 방해를 받지 않도록 신경을 썼다. 또한 연구자는 코딩과 범주화를 반복하면서 동일한 상황, 수준과 언급에 대해 서로 다른 코드를 부여했는지 살펴보면서, 이를 병합하고 재정리하는 작업을 수차례 반복했다.<sup>9)</sup> 이 과정을 반복하면서, 연구 후반에는 특정 코드에 부적절한 인용문이 연관되어 나타나는 일을 상당히 줄여나갈 수 있었다. 연구의 일관성을 확보하기 위한 개인적인 노력 이외에도 질적 연구를 주된 연구 분야로 삼는 지도교수의 도움을 수시로 받았다. 아울러 근거이론에 대한 연구경험이 있는 실천가에게 몇 개의 인터뷰 자료를 통해 코딩한 결과를 보여주고 이러한 코드가 적절하고 일관성이 있는지 듣고 이를 연구에 반영하였다.

연구의 중립성(neutrality) 확보를 위해, 연구자 본인이 지닌 편견과 시각을 고수하지 않도록 노력하였다. 연구자는 사전에 정한 결과나 시각을 증명하려는 의도를 갖지 않도록 노력했다. 이를 테면 인터뷰 과정에서 ‘해야 할 질문을 강제하기 보다는’, 궁금한 질문을 때로는 참아가며, 이야기를 따라가기 위해 노력했다. 또한 녹취를 풀고 인터뷰 메모를 작성하면서, 특정한 방향의 대화를 유도하고 있는지를 검토하며 반성적으로 성찰했다.

---

9) Atlas.ti for mac®에서, 코딩과 범주 생성일자를 검토해 보았다. 코드를 생성한 날짜는 총 23일이었으며, 인터뷰가 종결되어 1차 코딩이 종결된 이후에도 12일에 걸쳐서 여러 차례 나누어 생성되었다. 자료 검토, 코딩을 통한 개념화는 연구의 진행 중, 종료 후에도 지속적으로 진행되었다고 볼 수 있다. 또한 범주화 기록을 살펴보면, 범주화는 개방코딩이 시작되는 초기에 실험적으로 3일에 나누어 진행되었으며, 모든 인터뷰 기록이 녹취/개방코딩이 된 이후에도 5일에 나누어 범주가 재조정되었다.

## 2. 연구 윤리

인터뷰를 바탕으로 한 연구에서 윤리적으로 고려해야 할 점은 연구자의 신원보장, 익명성에 대한 약속, 비밀보장, 자료의 보호, 인터뷰 내용과 목적에 대한 진실성으로 대표된다(Keats, 2000). 이러한 윤리적 고려 사항은 연구계획에 대한 IRB 심의 과정에서 사전에 검토되었고, 연구 수행하는 과정에서 준수되었다.

이번 연구는 발달장애인서비스를 이용하는 보호자, 서비스 제공주체로서 사회복지사를 대상으로 한 연구이므로 기관의 협조가 필요했다. 따라서 IRB 권고를 수용하여, 접촉하고자 하는 6개 기관의 기관장에게 연구의 취지를 설명하고, 연구수행허가서[부록1]에 대한 동의 절차를 거쳤다. 연구수행 허가서의 내용은 연구참여자 비밀 보호, 이용자의 자발적 동의, 연구 자료의 용도 제한, 익명성, 기관의 명예 보장 등의 연구자의 윤리적 책무가 포함되어 있다. 또한 연구수행 허가서에는 기관의 책임도 포함되어 있는데, 연구참여자가 서비스 이용 및 직무 수행에서 불이익을 당하지 않도록 하며, 개인별로 어떤 이야기를 나누었는지 연구참여자의 동의 없이 확인할 수 없음을 명시하였다. 연구계획서, 연구수행허가서, 연구참여자 모집문건, 연구 설명서와 동의서<sup>10)</sup>에 대한 IRB 심의가 통과한 이후에 본격적으로 연구참여자 모집을 진행하였고, 이는 자발적인 신청을 통해서 이루어졌다.

연구참여자와의 인터뷰 전에, 본 연구자의 소속 및 연구 경험에 대해 소개하고 연구의 목적, 인터뷰 과정에 대한 일반적 사항을 밝혔다. 또한 ‘연구참여자용 설명서와 동의서[부록4]’의 모든 내용을 상세히 소개하였으며, 이와 더불어 녹음, 녹음된 자료에 대한 관리에 대한 허락을 받았다. 연구참여자와 인터뷰를 마친 이후에는 연구 과정에서 불편함이 없었는지 묻고, 혹시 제외했으면 하는 인터뷰 내용이 있는지 확인하고, 인터뷰 내용을 활용해도 되는지 재차 허락을 받았다.

---

10) 특히 연구설명서와 동의서는, Seidman(2006)이 심층 면담을 사용하는 질적 연구에 반드시 포함되어야 할 다음의 8가지 요소를 모두 고려하여 구성되었다. (1) 연구 목적과 연구 방법 (2) 연구참여로 발생할 수 있는 위험 요소 (3) 연구참여자의 권리 (4) 연구참여에 대한 혜택, (5) 수집된 자료에 대한 비밀보장 (6) 연구 결과의 공개, (7) 아동 연구참여자에 대한 고려(해당 없어 제외) (8) 연구자의 연락처와 연구참여동의서의 사본 공유

인터뷰 이후에는 개인 정보 보호와 세심한 자료 분석을 위하여 연구자가 직접 녹취하였으며, 자료를 녹취한 이후 개인과 기관을 식별할 수 없도록 가명으로 처리하는 작업을 실시하였다. 인용된 자료가 연구참여자와 기관에 다소 민감한 정보를 포함되었다고 판단되었을 때, ‘보호자#’, ‘사회복지사#’, ‘\*\*기관’과 같은 형태로 제시하였다. 이러한 과정을 통해 익명성과 연구참여자 보호에 최대한 주의를 기울였다.

## 제4장 연구 결과

### 제1절 연구참여자 특성

연구참여자는 발달장애인보호자, 사회복지사로 구성되어 있으며, 다음과 같은 특성을 지니고 있다. 서비스 이용에서 직원 및 기관과의 신뢰형성이라는 다소 민감한 주제를 다루고 있으므로, 발달장애인보호자의 인적 사항에 대해서는 개별적으로 소개하기보다는 전반적으로 정리하여 제시하고자 한다.

연구에 참여한 발달장애인보호자는 총 19명이고, 모두 어머니였다.<sup>11)</sup> 자녀는 10대 청소년부터 30대 성인까지 다양하게 분포하였으며, 평균연령은 만 24.2세였다. 어머니 연령은 40대부터 60대까지 폭넓게 분포하였다. 자녀는 남자 14명, 여자 5명이고, 장애유형은 자폐성장애 10명, 지적장애 9명이다. 이들이 현재 주로 활동하는 서비스는 주간보호 6건, 직업재활 4건, 문화여가 5건, 진로를 고려한 문화활동 2건, 사회적응 프로그램 2건 등으로 나타났다. 한편 현재 이용기회를 얻지 못하여 사설을 이용하는 경우는 1건으로 나타났다. 어머니가 자녀를 위하여 주로 이용하는 기관은 주간보호센터인 경우 6명, 장애인복지관 9명, 지역사회복지관 4명으로 다양하였다. 정도의 차이는 있지만, 모든 어머니는 현재 이용하는 기간 이외에 다른 기관을 이용해본 경험이 있었다. 본 연구자는 다양한 신뢰/불신 경험을 바탕으로 논의를 풍부하게 이끌어 내기 위해, 현재의 서비스 경험에 한정하지 않고 과거의 발달장애인서비스 경험까지 포함하여 말씀해 달라고 부탁드렸다.

어머니에 의하면 자녀가 심각한 공격성을 지니고 있는 경우가 5명, 거부행동을 보이는 경우가 3명, 과잉행동과 충동행동으로 어려움을 경험하는 경우가 3명, 심

11) 연구에 참여한 보호자가 모두 어머니였으므로, 본 연구자는 이후에는 발달장애인 어머니 혹은 어머니로 통일하여 논의할 것이다. 보호자가 아닌 어머니로 통일하여 정리하는 이유는, 어머니에게서 얻은 자료를 보호자 일반으로부터 얻은 자료와 동일한 특성이 있다고 보기 어렵기 때문이다. 따라서 본 연구자가 도출한 연구 결과를 주의하여 제한적으로 적용해야 함을 강조하기 위해서이다. 나아가 어머니가 모성(母性)이라는 이름으로 발달장애인에 대한 주된 돌봄을 도맡는 현재의 사회적 상황을 반영할 수 있다는 장점도 있다.

각한 신체적 질환으로 전반적인 지원이 필요한 경우가 1명으로 나타났다. 그 밖의 경우에는 자녀가 기관에 잘 적응하는 편으로 나타났는데, ‘방치해도 모른다’는 측면이 기관에서의 적응에 도움이 되지만 적절한 돌봄을 받지 못할까 하는 불안을 가지는 어머니도 3명으로 나타났다. 자녀 중 6명이 일반학교에서 통합교육을 받았으며, 그 밖의 경우는 통합교육-특수학교, 특수학교만 다니는 경우였다. 자녀 중, 대학교 졸업자 1명, 중퇴자 1명 등으로 상대적으로 고기능성으로 분류되는 경우도 있었다. 어머니 중 본격적인 소득 활동에 참여하는 경우는 3명, 이혼 등의 이유로 경제적 어려움을 안고 있는 경우 2명으로 확인되었다. 한편 어머니 중 1명은 발달장애자녀를 두 명 두고 있는 경우로 나타났다.

한편, 6명의 사회복지사도 연구참여자로서 인터뷰에 참여하였다. 본 연구자는, 연구참여자로 선정된 어머니에게 서비스를 제공하는 사회복지사에게 연구 참여를 부탁했다. 그리고 기관별로 1명의 사회복지사에게 자발적 동의를 얻어 인터뷰를 진행하였다. 이들을 통해 얻은 인터뷰 자료는, 어머니에게서 얻은 자료의 진실 가치를 확인하며 논의를 풍부하게 정리하기 위하여 활용되었다. 소속 기관별로 장애인복지관 3명, 장애인주간보호센터 2명, 지역사회복지관 1명의 사회복지사가 참여하였다. 이들은 남녀 각 3명이었고, 이들의 장애인복지 실천경력은 4년~16년까지 폭넓게 분포하였다. 현재 업무에서 발달장애인 집단에서 종일 대면 서비스를 제공하는 형태가 3명(주간보호서비스, 성인문화여가프로그램)이었고, 사업 진행상 필요한 경우에 발달장애인과 어머니와 접촉하는 경우가 3명이었다. 사회복지사별로 기관 재직 경험은 각각 다르게 나타났다. 이들의 기관 재직 경험은 적게는 1곳, 많게는 3곳까지 편차를 보였다. 따라서 인터뷰 내용도 연구참여자별로 다양한 서비스에 대한 광범위한 내용을 담고 있다.

[표 4-1] 연구참여자 특성 (어머니)

구분	자녀 특성			현재 주로 이용 서비스
	자녀 성별	연령대	장애유형과 등급	
1	남	10대중	지적3급	진로를 고려한 문화 활동
2	남	20대후	자폐1급	직업재활, 문화여가
3	남	30대중	자폐1급	직업재활, 문화여가
4	남	10대중	지적2급	진로를 고려한 문화 활동
5	남	30대중	자폐2급	현재 없음(사설이용)
6	남	10대후	지적1급	심리치료, 문화여가
7	남	20대중	지적2급	문화여가
8	여	30대초	자폐2급	문화여가
9	여	30대초	지적2급	직업재활
10	남	20대후	지적2급	주간보호
11	여	20대중	지적1급	주간보호
12	여	30대초	지적1급	주간보호
13	남	20대초	지적1급	주간보호
14	남	20대초	자폐1급	주간보호
15	남	10대후	자폐1급	문화여가, 부모회
16	남	20대초	자폐1급	주간보호
17	남	10대후	자폐2급	사회적응, 부모회
18	남	20대초	자폐1급	사회적응, 부모회
19	여	20대초	지적2급	직업재활, 문화여가

[표 4-2] 연구참여자 특성 (사회복지사)

구분	특 성			현재 업무 (과거업무경험)
	성별	연령대	장애인복지경력 (관련 근무기관수)	
1	여	30대	8년(1곳)	문화여가프로그램, 가족기능강화사업 등
2	남	40대	9년(2곳)	재가장애인서비스, 사회재활, (주간보호서비스) 등
3	남	30대	4년(1곳)	성인문화여가서비스 등
4	여	50대	15년(3곳)	주간보호서비스, (발달장애인치료센터) 등
5	여	40대	16년(3곳)	주간보호서비스, (단기보호서비스, 직업지원, 사회재활서비스) 등
6	남	30대	4년(1곳)	사회적응, 취미여가, 일상생활훈련 등

## 제2절 개방코딩

Strauss와 Corbin(1998)은 개방코딩이란 ‘자료에서 개념을 확인하고 개념들의 속성과 차원을 발견하는 분석과정’으로 정의된다. 여기서 개방(open)이라는 의미는, 개념을 발견하고 명명하고 발전시키기 위해 텍스트를 열어 그 안에 포함되어 있는 생각과 의미를 드러나게 하는 것이다. 이를 위해 연구자는 녹취된 인터뷰 자료를 읽어나가며 줄 단위, 문장 단위, 문단 단위로 의미나 맥락을 고려하여 이름을 붙였다. 이렇게 붙여진 이름, 자료를 지속적으로 비교해가면서 유사한 단위들을 범주화해 나갔고, 체계적인 사고와 범주화를 위하여 메모, 마인드 매핑(mind-mapping) 등을 통하여 조정해 나갔다. 개방코딩에서는 이름 붙여진 코드의 중요도와 유사성 등을 고려하여 범주화하는 것이 중요한 과업이다. 여기서 도출된 범주는 나중에 축 코딩 과정에서 서로 영향을 주고받는 조건으로 발전될 수 있다.

개방코딩 과정에서 18개의 하위범주, 65개의 코드(참조 코드/범주 제외)가 발견되었다. 이중 39개의 코드가 삼각측정을 위하여 시행된 사회복지사와의 인터뷰에서도 공통적으로 확인되었다. 다음 [표 4-3]은 개방코딩을 마무리 지은 시점에서 정리된 코드 목록이며, 축 코딩으로 전환되기 직전의 개방코딩 결과이다. 개방코딩이 끝나는 시점은 축 코딩 아이디어가 완료되는 시점과 유사해질 수 있다. 실제로 축 코딩은 개방코딩에 이은 순차적 분석단계는 아니며, 개방코딩 과정에서 범주들이 어떻게 연결되고 ‘축’이 되는 범주가 무엇인지 끊임없이 그림을 그려가면서 정리해 나가면서 정리되기 때문이다(김인숙, 2016). 이 목록에는 어머니와의 인터뷰에서 나온 코드가 정리되어 있으며, 어머니 및 사회복지사 인터뷰에서 모두 발견된 코드의 경우에는 \*로 표시하였다. 어머니 자료에서 도출된 개방코딩 자료는 사회복지사 인터뷰 내용에서 나온 코드 구성과 대체로 일치하였다. 다만, 기관의 신뢰성, 불신현상, 소외된 이용자가 됨이라는 소범주에 대해서는 사회복지사 인터뷰에서는 거의 언급되지 않았다.

[표 4-3] 개방코딩 결과

범주	하위범주	개방 코딩에서 나온 코드 (사회복지사 인터뷰에서도 나왔을 경우 *표시 추가)	
서비스 기대 갖기		<ul style="list-style-type: none"><li>• 현실 부정 속에서 장애에 대한 치료 몰두</li><li>• 욕심을 내려놓고 자녀의 행복 추구*</li><li>• 일상생활 속에서 기본 생활 지도*</li><li>• 지속적이고 안전한 돌봄*</li><li>• 직업재활에 진입*</li><li>• 부모 죽음 이후, 독립생활에 대한 대비*</li></ul>	
직원과 기관의 신뢰성 판단	직원의 신뢰성	역량	<ul style="list-style-type: none"><li>• 개별화된 사정을 기반으로 한 맞춤 서비스 지원*</li><li>• 서비스 대안 마련과 연계*</li><li>• 도전적 행동에 대한 효과적 대응</li><li>• 어머니가 해결하지 못하는 기능 지도*</li><li>• 과거, 현재, 미래를 아우르는 자녀 양육 상담*</li><li>• 문제 상황에 대한 적절한 대응</li><li>• 집단 이해 당사자의 갈등 해결*</li></ul>
		태도	<ul style="list-style-type: none"><li>• 진정성 있는 애정 어린 태도*</li><li>• 도움이 절실한 발달장애인과 어머니를 우선에 두기*</li><li>• 긍정적 기대/가능성 갖기*</li><li>• 어머니에 대한 공감적 존중*</li></ul>
		성실	<ul style="list-style-type: none"><li>• 암묵적 약속(기대) 이행의 성실함*</li><li>• 직업적 관례를 넘는 헌신*</li></ul>
			<ul style="list-style-type: none"><li>• 진솔한 자세*</li></ul>
	기관의 신뢰성	<ul style="list-style-type: none"><li>• 새로운 시도와 연계를 위한 역량을 갖춘 기관</li><li>• 발달장애인과 가족을 배려하고 포용하는 우호적 기관</li><li>• 발달장애인의 입장을 배려한 운영</li><li>• 긍정적 마인드의 기관장</li><li>• 약속을 준수하는 기관</li><li>• 주인의식을 키워나가는 반응적 기관*</li><li>• 안정적인 서비스 운영을 위한 기반을 갖춘 기관*</li></ul>	
기타		<ul style="list-style-type: none"><li>• 직원이 기관을 대표함*</li></ul>	
신뢰 현상	신뢰현상	<ul style="list-style-type: none"><li>• 편안한 마음*</li><li>• 고맙고도 미안한 마음</li><li>• 솔직하게 상대방에게 이야기할 수 있는 상태*</li><li>• 긍정적 이해의 눈빛*</li></ul>	
	불신현상	<ul style="list-style-type: none"><li>• 불안과 좌절</li><li>• 원망</li><li>• 내색을 못하거나 가식적 반응</li><li>• 의심의 눈길</li></ul>	
	기타	<ul style="list-style-type: none"><li>• 작은 부분을 보고 서비스를 판단함(Moments of Truths)*</li></ul>	



권력불 평등	권력불평등 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 선택하는 입장이 아니라 선택되는 입장*</li> <li>• 기관결정을 개인이 바꿀 수 없음*</li> <li>• 당연한 권리가 아니라 감사한 일</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기타: 저희는 항상 올리예요.*</li> <li>• 기타: 선택할 수 있는 조건들</li> <li>• 기타: 오래 다닐수록 평등해짐</li> <li>• 기타: 직원과 어머니의 나이와 관계가 있음</li> </ul>
	이유1: 발달장애인의 적응행동과 특성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도전적 행동 (공격행동, 자해행동)*</li> <li>• 도전적 행동 (방해행동)*</li> <li>• 도전적 행동(거부행동)</li> <li>• 전반적 지원이 필요한 특성*</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기타: 새로운 환경에 적응하는 스트레스</li> <li>• 기타: 우리 아이가 부족해서 늘 혜택을 보는 입장인니까*</li> </ul>
	이유2: 서비스 이용기회 한계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 부족과 진입의 어려움*</li> <li>• 이용기간 제한*</li> <li>• 개별적으로 못 챙기는 집단 프로그램 구조*</li> <li>• 가정형편, 접근성 등으로 인한 선택의 제한*</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기타: 프로그램이 몇 개 없어서 그만두려면 결단이 필요함</li> </ul>
말김과 떠남의 행동	진심으로 말기기, 요청하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의지하기*</li> <li>• 조언과 지도를 믿고 등록하고 따름*</li> <li>• 안전한 상황에서 거리낌 없이 요청함*</li> </ul>
	마지못해 말기기, 머물기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기대를 낮추고 가식적으로 대응함*</li> <li>• 더 잘 보이려고 노력함*</li> <li>• 말 못하고 마음에 묻어두고 따름*</li> <li>• 뒷감당은 어머니가 하기</li> </ul>
	마지못해 말기기, 표현하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서운한 감정을 소극적으로 표현함*</li> <li>• 용기내서 요구함*</li> <li>(마지못해 말기기, 머물기와 특성을 상당히 공유함)</li> </ul>
	거부하고 떠나기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 충분한 기회를 주지 않고 떠남*</li> <li>• 지켜보다 서비스를 중단함</li> </ul>
결과	파트너가 됨	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원 입장과 상황을 배려하고 챙김*</li> <li>• 서로 도움을 주고받을 수 있는 관계</li> <li>• 책임감과 주인의식을 행동으로 옮김*</li> </ul>
	계산적 이용자가 됨	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 욕구와 기대에 따라 손익을 따져 이용함*</li> <li>• 제한된 한계와 조건 속에서 프로그램을 선택함</li> </ul>
	소외된 이용자가 됨	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 이용에서 배제됨</li> <li>• 민원도 제기 못할 상황*</li> <li>• 자녀에 대해 원망하거나 탓함</li> </ul>
기타 참조하기 위한 범주나 코드		교육경험, 발달장애인집단, 사례번호, 발달장애인 당사자 서비스 경험*, 신뢰 맥락, 욕구, 의료기관, 일반학원, 장애진단과 등급, 치료사, 특성, 형제자매 특성 외

### 제3절 축 코딩 - 패러다임에 의한 범주 분석

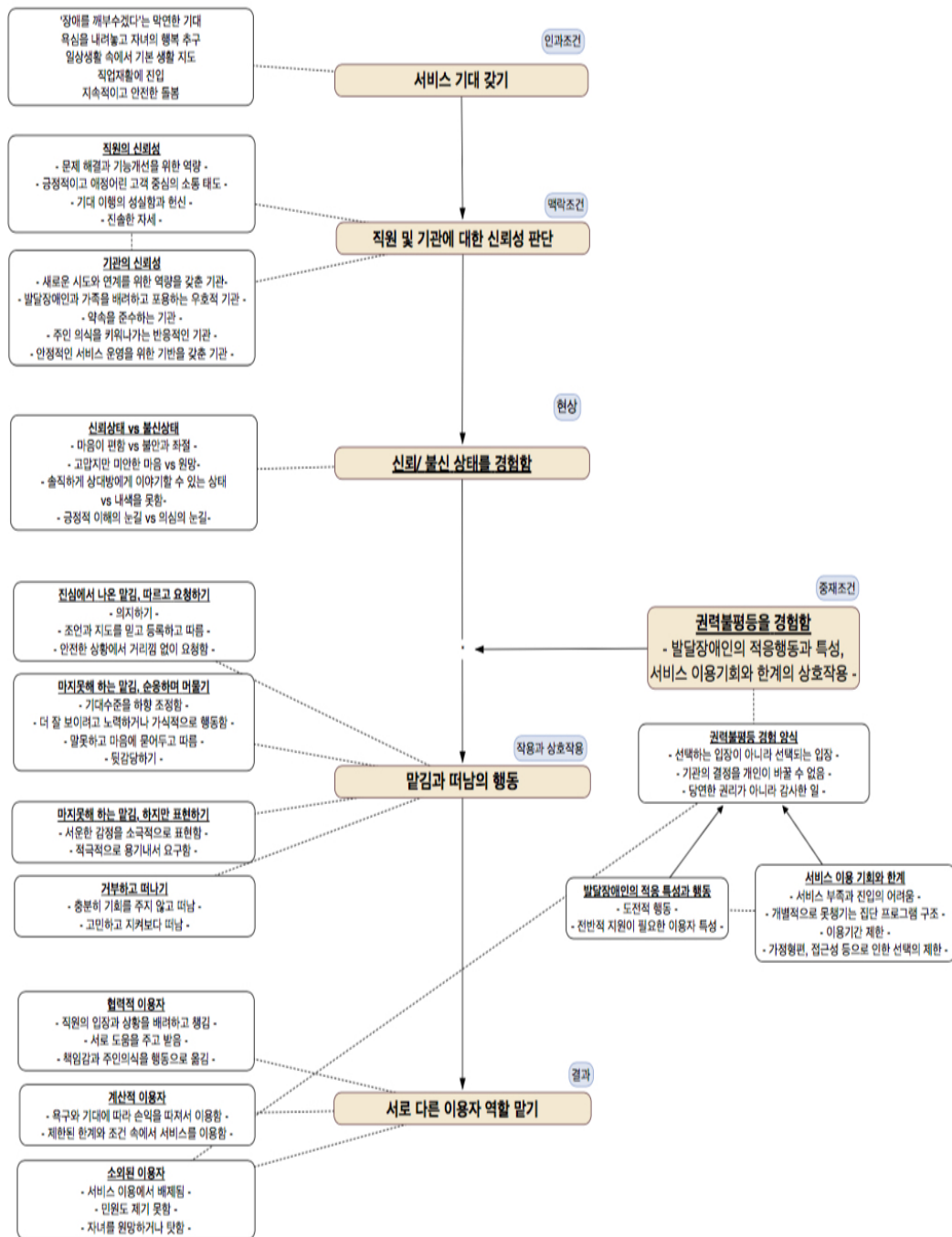
개방코딩 과정에서 도출된 코드들은, 자료 수집과 부호화를 반복하는 가운데, 점차 유사한 내용을 담은 코드군을 이룬다. 연구자는 수렴된 범주, 범주와 하위범주간의 관계를 포착하게 되고, 점차 다양한 조건, 작용과 상호작용, 결과를 구체화할 수 있게 된다. 이러한 과정이 하나의 축을 중심으로 서로 연관되므로 이를 축 코딩이라 하고, 근거이론에서는 축 코딩에서 나온 범주들 간의 관계를 패러다임에 의한 범주 분석이라 부른다.

축 코딩의 패러다임에 대하여 Strauss 등(1998)은 다음과 같이 설명한다. ‘현상’은 사람들이 처해 있는 문제나 상황에 대한 것이다. ‘조건’은 현상과 관련한 상황, 쟁점, 문제를 만들어 내는 일단의 사건이나 일을 말하며, 행위자가 그렇게 반응한 이유와 방식을 설명해준다. 이러한 조건 속에서, 행위자는 전략적 혹은 일상적 전술을 사용하게 된다. 이렇게 상황과 문제를 다루는 방식은 ‘작용과 상호작용’이라 불린다. 마지막으로 행위자가 작용과 상호작용을 한 ‘결과’가 나타난다. 이러한 축 코딩 패러다임은 자료를 범주화하고 체계적으로 연결하고 발전시키기 위한 과정에서 나타나는 것이고, 범주들 간의 관계를 이해할 수 있는 하나의 틀을 제공한다.

발달장애인서비스에서 신뢰가 형성되는 과정을 탐구하기 위하여, 본 연구자가 개방 코딩에서 나온 범주를 지속적으로 비교하고 배열하는 가운데 발견한 인과조건은 ‘서비스 기대 갖기’였다. 어머니는 서비스 기대를 바탕으로 발달장애인서비스에 진입하고, 이러한 기대에 따라 직원과 기관이 신뢰할 만한지 판단하기 때문이다. 서비스를 이용하는 어머니는 ‘직원과 기관의 신뢰성 판단’을 하는데, 이는 ‘신뢰 상태를 경험하는’ 현상을 만들어 내는 주요한 맥락조건이 되었다. 어머니가 신뢰를 경험하면서 신뢰의 정도에 따라 ‘서비스에 자녀를 맡기거나 떠나는 행동’을 하는데, 이는 직원/기관의 신뢰성에 대응하는 ‘전략적 혹은 일상적 전술’이기

에 작용과 상호작용에 해당된다. 이러한 행동은 4가지 범주로 나타난 세부 행동 목록으로 나타났는데, 이러한 세부 행동을 하게 만든 조건은 권력불평등 경험이며, 권력불평등 경험은 어머니의 작용과 상호작용의 변이를 조성하는 중재조건으로 작용했다. 어머니의 말김과 떠남의 다양한 행동에 따라 어머니는 직원 및 기관과 서로 다른 관계를 형성했다. 이는 ‘서로 다른 이용자 역할 맡기’라는 결과로 정리되었다. 범주화 분석 과정에서 패러다임 모형으로 수렴된 축 코딩 결과는 [그림 4-1]과 같이 정리되었다.

본 연구자는 축 코딩의 패러다임 모형을 구성하는 조건, 현상, 작용과 상호작용, 결과는 따로 구분하여 해당 범주와 코드별로 상세히 제시하고자 한다. 어머니에게서 얻은 자료로 축 코딩을 하였으므로, 축 코딩 분석은 어머니의 인식과 경험을 중심으로 정리되었다. 한편 사회복지사 인터뷰 자료도 어머니에게서 얻은 자료를 보충하여 풍부하고 깊이 있는 논의를 위해 분석에 활용되었다.



[그림 4-1] ‘발달장애인서비스에서 어머니의 신뢰형성’ 축 코딩 결과

## 1. 인과조건: 서비스 기대 갖기

축 코딩 과정에서 인과조건에 해당되는 것은 ‘서비스 기대 갖기’라는 범주이다. 이 범주가 발달장애인서비스에서 어머니가 신뢰를 형성하는 데 인과조건이 되는 이유는 서비스 이용의 출발점이 되기 때문이다. 어머니의 서비스에 대한 기대는 직원 및 기관의 신뢰 기대를 형성하고, 직원과 기관의 신뢰성을 판단하는 맥락 속에서 신뢰상태를 경험하게 만드는 전제 조건이 된다. 어머니는 자신과 자녀의 생애주기나 상황에 따라 각기 다른 서비스 기대를 갖게 된다. 어머니에게서 나온 인터뷰 자료를 통해서 도출된 서비스 기대 갖기와 관련된 코드는 다음과 같다.

### 1) ‘장애를 깨부수겠다’는 막연한 기대

- ‘평생 간다 이런 것은 거짓말이다. 내가 이걸 깨부수리라.’  
‘거기에서 이렇게 교육시키면 다 좋아지는가 보다. 낫겠지’

발달장애를 진단받으며, 자녀의 장애에 직면하는 것은 어머니에게 힘든 경험이다. 어머니가 여러 치료 센터를 전전하면서 자신의 자녀와 비슷한 장애아이가 있고, 다들 뭔가 교육을 받고 있기 때문에 교육을 받아야 하고, 교육을 받으면 반드시 나올 것이라 생각한다.

어머니 일부는 자녀의 장애를 ‘깨부수겠다’는 일념 하에 엄청난 투자를 하면 아이가 나올 수 있다고 생각한다. 장애 초기 어머니는 언어치료, 조기교실에 진입하면서, 학교 진학 때까지 어느 정도 발달 수준을 맞추어야 한다는 조바심을 가진다. 많은 경우 어머니는 언어치료(11명), 조기교실(7명) 등에 등록하며, 상황에 따라 미술치료, 인지치료, 작업치료, 행동치료, 물리치료, 연극치료 등을 추가하여 실시하는 경향을 보였다. 이 상황에서 어머니는 자녀를 치료할 수 있다는 생각에 치료사를 이상화하면서, 신임하는 모습을 보인다. 이렇게 장애 초기의 어머니는

발달장애인서비스, 특히 치료서비스를 하나의 희망으로 여기고, 자녀가 나아지는 데 도움이 될 것이라는 치료 기대를 가지고 있다.

진단을 받을 때, 진단을 내려주신 선생님이 “b는 자기 혼자 밥 먹거나 단추를 끼울 수 있으면 성공한 것”이라 말씀해주셨어요. 그 때는 굉장히 너무 상처가 되는 말인데, 오히려 그 선생님에게 감사드려요. 그 때는 굉장히 싫었거든요. ‘당신은 그렇게 이야기를 해줄 수 있지만, 나는 내 아들이기 때문에 더 열심히 가르쳐보리라.’ (중략) 처음에 가서는 그 선생님이 굉장히 이상화되었어요. 우리 아이가 좋아질 것이라는 희망이 있었기 때문일 수 있겠지만요. (어머니2)

처음에는 정말 여러 곳을 전전공공하고 다녔어요. 정말. 아까 말씀 드린 사설기관까지. 그 때까지만 해도 다 토요일도 근무했었으니까. 여러 기관을 많이 이용을 해야 하는지 알았어요. 솔직히. ‘그렇게 해야 f가 또 빨리 (변화가) 되고, 빨리 뭐라도 할 수 있겠구나’ 하는 생각이 들었거든요. (어머니6)

제일 큰 내 문제점이 지금도 생각하면 고치려고 하는 거였어요. 어떻게 하면 빨리 시작해서 장애인이 아니게. ‘평생 간다 이런 것은 거짓말이다. 내가 이걸 깨부수리라.’ 그렇게 했는데 그게 많이 무리가 된 거죠. 그래서 쏟아 부은 거죠. 자뿐만 아니라 다른 어머니들도 어떤 선생님이 “어머니들 너무 이런데 돈이나 에너지를 붓지 마시고, 그 돈을 모아가지고 훗날 성인 때 대책을 세우라” 했어요. 그러면 엄마들이 손을 잡고 울었어요. 말도 안 된다고. 우리는 지금 이 애를 붙들고 ‘어떻게든 8살까지 학교는 보내야 하지 않느냐고. 좀 무식했던 거죠. (웃음) (어머니8)

좀 아무래도 어렸으니까 어떻게 뭐 발전할 거라는 믿음이 있었고, ‘다른 아이들과 발달 속도를 맞춰야 겠다’는 생각에 그런 교육 위주로 많이 받았어요. (어머니14)

아니, 제가 특수교육에 대해 너무 무지하고 아무것도 모르고. 그리고 아이가 이런 진단을 받고 났을 때는 제가 제 정신이 아니었어요. 왜냐하면 애를 어떻게 교육시켜야 할지 모르겠고, 거기 선생님 이야기를 들어보고 엄마들 이야기를 들어보면 비슷한 아이들이 많잖아요. ‘거기에서 이렇게 교육시키면 다 좋아지는가 보다. 낫겠지’라는 그런 마음만 있었지, 그 기관이 어떤 좋고 나쁨을 생각할 여지가 없었던 것 같아요. (어머니18)

## 2) 욕심을 내려놓고 자녀의 행복 추구

- ‘이 아이에게는 행복하게 살았으면 좋겠다’가 제 목표예요.

상당수의 어머니는 발달장애를 자녀가 나아졌으면 하는 기대를 가지고 있지만, ‘치료’하려는 욕심을 내려놓고 자녀의 행복을 추구하는 자세를 취한다. 어머니는 자녀의 행복을 위하여 직업재활의 기회에 매달리기보다는 자녀가 즐겁게 활동할 수 있는 취미여가 프로그램을 이용하거나, 치료 프로그램을 줄여 나간다. 어머니

는 자녀가 활동을 즐거워하는지 살펴보고, 서비스를 제공하기 위하여 검증된 능력을 갖추었는지를 살펴보기보다는 자녀와 잘 맞는지 검토하면서, 서비스 기대를 현실적으로 조정한다.

어머니가 생각하는 자녀의 행복은 매우 소박하다. 한국적 발달장애인서비스 현실에서 허락된 부분이 적고, 현상 유지도 감사하며, 건강하게 같이 살 수 있는 것만으로도 만족하는 것이다. 어머니가 행복을 추구하는 상황이 자녀의 장애로 인한 한계를 인정하는 것 일수도 있지만, 서비스의 부적절성과 기회의 부족에 기인하는 강요된 행복 추구일 수 있다(어머니4).

‘진짜 사람처럼 행동하고 다닐까?’ 하는 고민에서 거기서 조금 벗어나면, ‘장애에 어떻게 먹고 살까’가 고민스럽잖아요. 저도 그렇긴 한데, 특이하게 ‘이 아이에게는 행복하게 살았으면 좋겠다’가 제 목표예요. 그냥 기쁘고 행복하게 살았으면 좋겠다. 그런데 그렇게 사는 것이 우리나라에서는 허락되는 부분이 없어서, ‘자기가 할 수 있는 영역을 찾아서 행복하고 기쁘게 살았으면 좋겠다’가 목표예요. 결혼도 하고. (어머니4)

담당 선생님이 “이거는 어떨까요, 저거는 어떨까요? [직업 재활의 기회를 갖는 게 어떨까요?]” 물어봐요. “죄송합니다. g가 조금만 더 여기 있게 해 달라”고 “아이가 지금 많이 행복해 하나까. 더 행복했으면 좋겠다”고 그렇게 말씀드렸지요. (어머니7)

나는 “괜찮다. 나는 뭘 배우는 것보다는 j가 즐거우면 된다.” 떨어져 있으면서 더 그렇게 된 것 같아요. “바라는 것은 우리 둘째가 잘해서 대학에 갔으면 좋겠다 그런 것보다는 우리 셋이서 살 수 있게 건강하게 지켜졌으면 좋겠다”고 했어요. (어머니10)

남편은 “p가 직업을 가졌으면 좋겠다”고 했는데, 저는 ‘그게 안 될 것 같다는 것’을 지금 생각하고 있어서, p가 관계를 잘 하고 행복하게 살았으면 하는데요. (어머니16)

행복의 기준이 달라진 거죠. 확 달라진 거죠. 하루아침에. 확 내려놓자마자 제일 먼저 한 것은 치료를 다 끊었어요. 하나님이 키우시는 아이이기 때문에 그렇다고 방목을 한 것은 아니고 병원을 끊고, 약을 끊고. 왜냐하면 ‘약으로 애가 좋아지면 의료의 힘으로 좋아진 거야’라고 내가 생각했기 때문. 그 당시, 다 내려놓았다는 것을 증명하기 위해서 사실은 다 끊었어요. 그 때부터 끊고, 복지관의 언어치료나 그런 것은 계속 했어요. 그것은 학습이기 때문에. 애의 일종의 학습인거죠. 그러나 그것에 매달리지 않았어요. 맹신하거나. 이런 것을 내려놓은 거예요. 애 만을 위해서 학습이 시작된 거죠. 그래서 심리치료를 해서 애가 편해지면 그 시간에 애가 행복하면 된 것으로 마인드가 바뀐 거예요. 그래서 선생님과 애가 맞는지 그것을 보게 된 거예요. 그 전에는 서울대 나오고 스펙본거죠. 애를 잘 케어할 수 있는지, 이게 증명된 뭔가가 있는지 실력이 있는지 이런 것을 봤다면 그 다음부터는 애가 이 선생을 마음에 들어 하는지 들어갔다 나와서 애가 행복하게 웃는지를 보기 시작한 거죠. 그래서 복지관 선생님도 그것을 보는 거예요. 일단 애랑 맞을까? 이 선생님이지? 어떤 마인드로 애를 만날지. (어머니19)

### 3) 일상생활 속에서 기본 생활 지도

- 경험이 축적되어야지 애가 그것을 가지고 어떤 또 비슷한 상황에서 써먹을 수 있잖아요.

어머니는 자녀의 일상생활에 대한 생활지도에 대한 서비스 기대를 가지고 있다. 어머니가 집에서 나름대로 지도를 해주더라도, 기관에서 교육을 할 때 더 좋은 효과가 있을 것이라는 기대가 있다. 어머니 입장에서 발달장애인은 나쁜 성향을 잡아주는 것이 목표가 될 수 있다고 여기고, 자녀의 퇴행을 불안해하면서 최소한의 현상유지를 기대한다. 어머니는 서비스를 통해서 더 많은 경험을 쌓아서 일상 생활에서 유사한 상황에도 적절하게 대처해 나가기를 바라고 있다.

‘매번 같이 있는 것도 좋지만, 분리도 가끔 해서 생활지도를 해주셨으면 좋겠다’고요. 이런 생각도 해 봐요. (중략) 그리고 집에서도 엄마가 알려주려고 하지만, 엄마가 아닌 다른 사람에게 교육을 받을 때 더 집중을 하고 할 수 있거든요. 여자 아이로서, 생리적인 부분도 선생님이 따로 해주시고 그럴 때 숙지를 할 수 있어요. (어머니13)

사실은 처음에 다니면서부터 그랬어요. 제가 비판적이고 엄세적이어서 그런지 몰라도, ‘이런 아이, 자폐아들은 교육에 의해서 특별히 나아지는 게 아니라 나쁜 성향을 잡아주는 게 혹시 목표는 아닐까’ 그 생각은 많이 했었어요. 더 나빠지지 않도록. (어머니16)

그런데 안할 수는 없죠. 퇴행하는 경우도 많거든요. 안 하면 퇴행할 수도 있고. 그런데 지금 엄마들 농담같이 하는 말이 “퇴행만 안 하면 돼.” 퇴행하는 애도 많이 봤거든요. 어이없이 퇴행하는 애들 보면, ‘뭐가 문제일까? 나는 그렇지 말아야지, 뭐가 재가 문제일까?’, (중략) 그래서 저는 평생교육이라고 생각하거든요. 제 입장에서는. 어렸을 때는 요만한 것에 큰 성과를 바랐다면, 지금은 경험을 통해 그렇지 않다는 것을 알잖아요. 어느 날 확 변하지 않는다는 것을 아니까, 소극적으로 이야기를 한다면 ‘현상유지만 했으면 좋겠다’는 생각에 치료를 하는 경우도 있고. 불안해서. (중략) 저는 조금씩 좋아질 거라 생각해요. 왜냐하면 자폐 같은 경우에는 경험이 축적되어야지 애가 그것을 가지고 어떤 또 비슷한 상황에서 써먹을 수 있잖아요. (어머니17)

저희 아이의 경우는 외모로 보면 거의 표가 안나요. ‘대화를 하다보면 이상한데?’ 아는 사람은 알겠지만 그런 부분들. 사람들과 대화를 할 때 자연스러운 모습을 가지고 흡수되었으면 하는 바람? 덩치는 큰데... 지금 170이 넘거든요. 근데 그 아이가 만두를 샀는데 “아, 엄마에게 야단을 맞았어요.” 그런 얘기를 굳이 할 필요가 없잖아요. 처음 만난 사람에게 엄마에게 야단맞은 것을 굳이 이야기해서요. 타인이 뭔가 좀 이상하다고 생각하는 것 그런 게 없었으면 좋겠어요. (어머니1)

이러한 서비스 기대는 자녀의 정상성(normalcy)과 관련된 어머니의 서비스 기대와 관련되어 있을 수 있다. 어머니는 퇴행하거나 부적절한 행동을 하지 않는



것을 강조하면서도, 자녀가 상황에 맞는 행동을 함으로써 ‘타인이 뭔가 이상하다고 생각하는 것’이 없어지기를 바라는 경우도 있다. 그러나 정상화 이념에서 강조하고 있는 정상적인 삶은 발달장애인을 비장애인으로 만들거나 그와 유사한 형태의 행동양식을 가지도록 하는 것을 의미하지 않는다. 정상화 이념에서는 장애인도 비장애인과 같은 권리와 의무를 가져야 한다는 원칙을 강조하며, 비장애인과 다른 없는 생활조건을 제공하는 것을 강조하기 때문이다(김용득, 2014).

#### 4) 직업재활에 진입

- 직업 훈련을 같이 할 수 있는 그런 프로그램이 많이 있었으면 좋겠어요.

발달장애자녀가 성인기에 직업재활에 진입하거나, 진입하기를 기대하는 어머니는 상당히 많이 존재한다. 2014년 장애인실태조사 결과에서도 발달장애인의 직업재활시설 이용경험이 15~16%정도로 나타났으며, 직업재활시설 이용 희망의 정도도 지적장애인 32%, 자폐성장애인 46%로 높게 나타났다(한국보건사회연구원, 2014). 성인기에 직업을 갖는 것은 비장애인에겐 자연스러운 일이기 때문에, 자녀가 직업을 가졌으면 하는 바람을 갖는 것은 정상화 이념에도 부합된다. 이번 연구에서도 자녀의 일자리가 유지되거나, 일자리를 얻기를 기대하는 경우를 발견할 수 있다. 하지만 직업재활서비스에 대한 이용 희망 정도에 비해 실제 이용경험이 있는 경우 차이가 17~30%정도로 상당히 차이가 난다는 점을 보면, 서비스 기대에 비해 서비스 기회는 충분히 주어지지 못한다.

하지만 상당수의 어머니는 단순히 직업재활에 진입하는 것만을 바라지 않는다. 현재의 발달장애인서비스 구조는 기능수준에 따라 직업재활, 문화여가활동, 주간보호 등으로 분절되어 있다. 이러한 상황으로 인해, 어머니가 자녀의 직업재활에 대한 선호가 있어도 기회가 주어지지 않는 경우가 상당히 많다. 어머니의 바람대로 취미가 직업으로 연결될 가능성도 있지만, 직업재활에 참여하면서 단순작업만 경험하거나, 문화여가활동이나 주간보호에 속할 경우에 직업재활에 참여 기회

를 얻지 못하는 부정적 상황을 경험하는 어머니도 있다. 그러나 어머니는 자녀의 희망에 따라 일을 꾸준히 할 수 있는 기회가 주어지고, 발달장애인의 직업, 문화 여가, 보호와 관련된 욕구가 통합적으로 고려되는 서비스에 대한 기대를 품고 있다.

특수학교 고등부를 졸업을 했고요. \*\*복지관에 8년인가, 10년 정도 다녔나보네요. 거기 여러 가지 프로그램, 직업훈련부터. 지금은 \*\*센터에서 바리스타 훈련반에 다니고 있어요. (어머니9)

거기 졸업하고 1년 직업훈련 받고 지금 현재 바리스타로 \*\*복지관에서 일하고 있고요. 카페에서 일하고 있고요. 일한지 1년차예요. (어머니19)

사실은 그게 나중에 아이가 혼자 있거나, 어른이 되어서 어디(에서 활동을) 못할 때 즐거움을 찾으려 했는데, 그러다보니 자리를 잡아서 약간의 직업군이 되겠구나 하는 생각도 있어요. (어머니4)

\*\*기관에서도 받아주자 그래서 들어갔는데. 그야말로 \*\*은 하루 종일 일하는 데예요. 하루 종~일 돈을 많이 벌었더라고요. 몇 백 만원을 벌어들였어요. (중략) \*\*에서 그렇게 일하다보니 (부작용으로) 배가 이렇게 나왔어요. (어머니7)

저는 지금은 복지관마다 보면 프로그램, 성인기 프로그램이 여가활동 프로그램으로 편성이 되어 있어요. 여가활동이라면 애네들과 하루 어디 가서 놀고 하루 어디 가서 볼링을 친다든가, 노래방을 간다든가 그런 식의 활동, 아니면 내부에 있는 활동. 그런 식으로 여가활동 프로그램이 되어 있는데. 그런데 성인이다 보니까 저는, 저희 엄마들마다 욕구가 아이에 따라 다르겠지만, 저는 그런 것은 이제까지 계속 많이 해왔으니까 그런 것도 배제할 수는 없어요. 그런 프로그램도 있어야 되고, 꼭 애가 어떤 거에 대해서 꼭 필요한 교육, 프로그램이긴 하지만 이제는 뭔가 직업을 애네들의 직업 훈련을 같이 할 수 있는 그런 프로그램이 많이 있었으면 좋겠어요. (중략) 저희 아이가 기능이 확 좋아서 애는 직업 쪽으로 나갈 수 있어 라고 판단이 들면 아예 그런 쪽으로 확 이제 어떻게 이야기를 해보겠는데, 그렇다고 여기 가기는 아깝고, 저기 가기는 너무 조금 부족하고, 여기가면 넘칠 것 같고. 애한테 맞는 아직 적절한 거를 못 찾을 것 같아요. (어머니18)

## 5) 지속적이고 안전한 돌봄

- ‘제가 팔십을 바라보았을 때 애는 과연 무엇을 하고, 나랑 같이 있어도 될까’

어머니는 발달장애자녀를 지속적으로 안전하게 돌보는 것에 대한 서비스 기대를 가지고 있다. 특히 자녀가 중증인 경우에는 안전한 돌봄을 우선시 하고, 어머니와 자녀가 나이가 들면서 지속적으로 서비스를 이용할 수 있기를 바라는 형태

로 나타난다. 어머니는 자신이 나이가 들어 자녀를 돌볼 힘이 없어지는 상황을 걱정하면서, 자신을 대신하여 자녀를 보살필 기관이 부족하다는 불안을 경험하고 있다. 이러한 상황에서 어머니는, 자녀를 수용해주고 안전하게 보살펴주는 직원 및 기관에 대한 신뢰 기대를 갖게 된다. 반면, 안전한 돌봄에 대한 관심이 있더라도 지나친 안전 중심의 서비스가 자녀의 기회를 제한할 수 있음에 대한 우려를 표하는 어머니도 있다.

아예 k 같은 경우에 사진을 붙여두고 특이사항에 대해 써 놓고 선생님 마다, 오면 오는 사람마다 해주셨으면 좋겠어요. 부탁을 하면서도 잘 안돼요. (중략) 여러 사람이 오게 되고 캄캄캄하게 되잖아요. (어머니11)

지금은 청년기, 서른까지는 기관을 다닐 수 있지만, 서른다섯이 넘으면 복지관을 이용하기 힘들고 음악도 언제까지 할 수 있을지 모르잖아요. 마흔 살까지 한다고 해도 제가 일흔 살 초반이 될 거고, 그 때까지 제가 케어를 할 수 있겠지만, '제가 팔십을 바라보았을 때 애는 과연 무엇을 하고, 나랑 같이 있어도 될까' (어머니2)

그런데 얼마 전에 부모교육을 가니까 사람수명이 늘어나니까 장애인도 늘어난 데요. 사실은 살짝 걱정이 되기도 해요. (중략) 말썽이 많고 사회적 문제가 되는 곳이 그런 시설이 많잖아요. 안전한 곳이 있으면 부모들이 다 보내죠. (어머니12)

현재는 약간 안전 위주로 가는 것 같아요. 누구도 다치면 안 되고, 그리고 그 다음에 누가 해를 가하지 못하게. 이렇게 단속, 딱 요 품 안에 아이들이 안전하게 품 안에 두는 것은 더 좋아진 것 같은데, 그게 이제 딱 뒹마는 느낌. 더 밖으로 이게. (어머니19)

대다수 어머니가 표현하는 가장 큰 고민은 부모의 사후(死後)에 자녀에 대한 안전한 돌봄에 대한 대안 부족과 불투명함이다. 이는 앞으로 필연적으로 경험할 일이지만, 뚜렷한 대안이 존재하지 않는다. 이러한 상황에 안전하고 지속적으로 돌볼 수 있는 서비스에 대한 막연한 기대를 가지고 있지만, 해결할 방법을 찾지 못하여 구체적인 서비스 기대로 전환되지 않는다.

제가 데리고 사는데 걱정이라면 '제가 움직일 수 있는데, 못 움직일 때 우리 아이가 과연 어떻게 살까?' 그게 가장 염려스러워요. 개가 엄마보다 하루 일찍... 그런 것은 싫고요. 개는 내가 죽더라도 사회에서 어떻게 좀 보살펴줄 수 있는 제도가 있었으면 좋겠다는 생각이예요. (어머니2)

엄마들도 나이가 많아지면서 느슨해집니다. 그래서 이 나이가 되면 '어떻게 되리라'는 꿈보다는 '나 죽은 다음에 이 아이 어떻게 할까' 하는 사후를 생각하지, 발전하는 방향보다는요. (어머니7)

‘희망이랑키보다는 솔직히 말해 동생들한테 덜 짐이 되는.’ 그런 것을 제가 많이 생각하게끔 되지요. (중략) 앞으로 미래를 어떻게 가야하는지 많이 고민하게 돼요. (어머니12)

글쎄요. 그거를 지금 생각해야 하는데 아직도 누구든지 누구든 답이 없어요. 네. 막연하게 어디 시설에 들어갈 생각을 가지고 있는 거지 어떻게 그것을 아직 구체적으로 아무도 이야기를 꺼내지도 못하고 알지도 못하고 있는 것이 현실이에요. ‘그냥 같이 죽어야지’ 그러고만 있다가니까요. 지금. 그래서 언젠가는 그쯤 되면 어떻게 해야 하는지 알 수 있겠지요. 그런데 그것도 가정, 경제 사정 아라든가 그런 것에 따라서 (이후 장애인복지 서비스 정책이) 많이 달라진다고 이야기를 하기도 해요. 그런 것은 아직 몰라요. 그렇다고 우리 아이 같은 경우는 다른 형제가 있는 것도 아니고 걱정이에요. (어머니13)

## 6) 인과조건에 대한 분석

어머니와의 인터뷰를 통하여 ‘서비스 기대 갖기’라는 인과조건으로 정리된 사항을 요약하여 제시하면 다음 [표 4-4]와 같다. 어머니에게서 얻은 인과조건 코드는 사회복지사 인터뷰의 내용과 특별히 다르지 않다.

어머니는 장애 초기에 ‘장애를 깨부수겠다’는 막연한 기대를 실현하고자 치료서비스에 참여한다. 하지만 자녀가 막대한 투자에도 변화의 한계를 경험하면서, 어머니는 욕심을 점차 내려놓고 서비스를 통해 자녀가 행복을 느끼기를 기대한다. 어머니 입장에서, 자녀가 일상생활 속에서 ‘정상적’인 삶을 살려면, 일상생활에서 기본적인 생활이 가능해야 하고 퇴행하면 안 된다. 직업을 갖는 것이 비장애인의 삶이기에, 어머니는 자녀가 직업재활/활동에 진입하기를 기대한다. 하지만 직업의 기회가 꾸준히 주어지지 않는 경우가 많고, 경우에 따라서 단순한 일이 반복되는 직무 환경으로 인해 자녀가 행복하지 않은 것 같아 걱정을 느낀다. 자녀의 기능에 따라 직업재활, 문화여가, 주간보호 등으로 분절된 서비스 환경 속에서는, 고기능 발달장애인 이외에는 직업경험을 할 수 없다는 문제도 존재한다. 모든 발달장애인 어머니는 지속적이고 안전한 돌봄을 희망한다. 중증의 발달장애인을 돌보는 어머니는 현재부터 안전한 돌봄을 기대하고, 대다수 어머니는 부모 사후(死後)에도 안전하고 지속적인 돌봄을 가능하기를 희망하며 불안을 경험한다.

이렇게 어머니의 서비스 기대는 자신과 자녀의 기능수준, 생애주기에 따라 다르

게 나타난다. 하지만 이러한 기대는 서비스 환경의 부족과 부적절함으로 인해 충분히 충족되기 힘든 경우가 많다. 이러한 조건 속에서, 어머니는 신뢰대상인 기관과 직원이 최선을 다해줄 것을 기대하며 서비스에 진입한다.

[표 4-4] 서비스 기대 관련 코드와 추구 상황

인과조건	주요 코드	기대 추구 상황
서비스 기대 갖기	‘장애를 깨부수겠다’는 막연한 기대	장애 초기
	욕심을 내려놓고 자녀의 행복 추구	투자 대비, 자녀 변화의 한계를 경험한 후
	일상생활 속에서 기본 생활 지도	퇴행 우려, ‘정상적인 삶’에 대한 욕구
	직업재활에 진입	독립생활, ‘정상화’, 분절적 서비스 환경 vs 다양한 기회
	지속적이고 안전한 돌봄	중증 발달장애인의 경우, 부모 노화 및 사후 대비

## 2. 맥락조건: 직원 및 기관에 대한 신뢰성 판단

신뢰가 형성되려면 ‘신뢰대상이 믿을만하다’는 판단 근거가 필요하다. 따라서 본 연구자는 ‘직원 및 기관에 대한 신뢰성 판단’을 발달장애인서비스 과정에서 신뢰가 형성되는 맥락조건으로 정리하였다. 어머니는 직원 및 기관의 신뢰성이라는 전제 속에서 신뢰를 경험하기 때문이다. 이론적으로도, 신뢰는 신뢰대상이 신뢰성이 있는지 판단하는 계산적 과정이라, 신뢰성 판단은 신뢰경험의 선행 조건일 수 밖에 없기 때문이다(Hardin, 2001).

발달장애자녀를 둔 어머니는 다양한 서비스를 이용하면서 ‘직원 및 기관을 평가할 수 있는 안목’을 형성하게 된다. 어머니2는 이러한 상황에 대해, “선생님을, 변별이라고 하면 그렇지만 자녀와 적합한 선생님과 만날 수 있도록 할 수 있는 눈이 조금은 열렸다고 말씀드리고 싶어요.”라고 이야기한다. 어머니는 직원과 기관이 신뢰할 만한지 판단할만한 충분한 경험과 능력이 있는 것이다. 기관에 진입하기 이전에는, 어머니는 다른 장애부모를 통해 직원 및 기관의 평판을 듣는다. 그리고 기관에 진입한 이후에는 자녀의 반응, 자신의 직접적 경험 등을 두루 고려하여 직원과 기관의 신뢰성을 판단한다.

어머니는 서비스에 대한 신뢰/불신에 영향을 준 직원과 기관의 행태를 폭넓게 언급하였다. 본 연구자는 신뢰와 불신의 연속성에 주목하여 신뢰성이라는 하나의 차원으로 범주화하였다. 어머니는 기관과 직원에 대한 신뢰를 구분하여 설명했고, 기관보다 직원에 대한 신뢰성에 대해 더 풍부하게 언급하였다. 어머니는 발달장애인서비스는 결국 ‘사람끼리의 만남’이라는 것에 주목하였다(어머니8, 16, 17). 자녀의 서비스 이용 여부를 결정하는 것은 직원의 재량적 판단에 근거한 경우가 대부분이어서, 어머니가 직원의 신뢰성에 더 많은 관심을 가지는 것은 당연한 결과일 수 있다. 따라서 본 연구자는 직원에 대한 신뢰성을 주로 논의하고, 기관의 신뢰성에 대해 순차적으로 논의하고자 한다.

## 1) 직원에 대한 신뢰성 판단<sup>12)</sup>

### (1) 문제 해결과 기능 개선을 위한 역량

어머니는 직원이 문제 해결과 기능 개선을 위한 역량을 갖출 것을 기대한다. 이들은 발달장애자녀의 개별적 특성을 고려하여 개별화된 사정을 하고 맞춤 서비스 지원을 하는 직원에게 신뢰감을 느낀다. 또한 직원이 도전적 행동에 대해 효과적으로 대응했을 때, 나아가 부모가 노력해도 해결하지 못하는 기능을 지도할 수 있을 때, 자녀 양육 상담을 통하여 자녀를 충분히 이해할 수 있는 계기를 마련하고, 가정 등에서 할 수 있는 일종의 가이드를 제공할 때 신뢰하였다. 마지막으로 발달장애인서비스가 개별 치료 서비스가 아니면 대체로 집단 운영을 기본으로 하므로, 집단 활동 시 발생할 수 있는 다양한 갈등에 효과적으로 대처하고 중재할 때 신뢰감을 느낄 수 있었다.

#### ① 개별화된 사정을 기반으로 한 맞춤 서비스 지원

- 지적장애, 발달장애라고 해서 똑같은 게 아니라, 다 다르니까 개별적으로 맞춤으로 줄 수 있어야 해요.

발달장애는 지적장애, 자폐성장애 등 세부 장애유형에 따라 각기 특성이 다르게 나타나고, 욕구도 다르게 나타난다. 물론 같은 장애유형에 속해도 개인의 특성에 따라 기능, 행동 등이 각기 다르다(서동명, 2014). 개인을 발달장애인, 지적장애인 혹은 자폐성장애인 등으로 범주화하게 되면, 이들이 가지고 있는 개별적 특성은 중요하게 고려되지 않게 된다. 이와 관련해서 Davis(2002)는 모든 사람이 각자의

12) 참고로 신뢰성 판단 범주와 관련한 주제는 상황별로 독립적으로 구분하여 나타나지 않고 동시에 나타난다. 어머니16이 특정 직원의 신뢰성을 언급한 사례를 살펴보면, 직원이 자녀의 문제 행동을 수정하는 과정에서 자녀의 고집을 꺾고 기 싸움에서 이겼지만(역량), 자녀와 따뜻하게 소통하는 모습이 동시에 나타났다[태도]. 이렇듯 특정 상황에 대해 서로 다른 신뢰성이 동시에 확인되는 경우가 상당히 많이 발견되었다. 하지만 근거이론에 맞추어 개별 상황에 주목하기보다는, 어머니가 경험한 신뢰 근거 유사성과 차이점을 지속적인 비교를 통해 주제별로 정리했다. 이는 어머니가 직원 및 기관을 신뢰하는 조건을 보다 풍부하게 이해하기 위한 목적에서 취한 방법이다.

정체성을 가지고 있다는 데 주목하여, ‘모든 정체성을 포괄할 수 있을 때, 거기에는 아무 정체성도 남아있지 않다’고 지적한다. 어머니는 자녀를 장애 일반으로 범주화하기보다는, 개별화하여 대할 때 신뢰성을 확인한다.

개별 치료 프로그램이 아니라면, 발달장애인서비스는 기능 수준을 대략적으로 구분하여 집단으로 구성되어 전개되는 경우가 많다. 집단별로 소수(개인)의 직원이 대응하면서, 개별 장애인의 특성과 욕구를 세심하게 반영하여 서비스를 제공하기 힘든 상황에 놓인다. 그러나 어머니는 집단 운영 속에서 자녀를 개별적으로 잘 지원을 할 수 있는지에 주목한다. 직원이 이러한 관심에 부응하여 자녀에 맞춤형 목표를 세워서 지원할 때 신뢰를 느끼게 된다.

지적장애, 발달장애라고 해서 똑같은 게 아니라, 다 다르니까 개별적으로 맞춤으로 줄 수 있어야 해요. 아이에 대해 관심이 있고, 잘 알아야 하고. 파악을 잘 해야 돼요. (어머니19)

애가 편식을 할 때도 채소를 먹게끔 따라다니며 지도하시고, 마음에 놓일 때까지, 지도하시며 몸을 던지시더라고요. 그게 쉽지 않거든요. 여러 명이 있고, 자기 일도 있으실 텐데. (사회복지사가) “애 편식을 신경 쓰겠습니다”하면, 집중을 하시더라고요. (어머니8)

개가 밥을 못 먹으니까 점심으로 젓병을 보냈는데, 개는 도시락을 못 먹으니까 “애가 먹을 수 있는 것, 치즈를 가져오라”고 하시더라고요. 사실은 선생님이 도전하기 싫잖아요. 힘들잖아요. 왜냐하면 늘 익숙한 것(이 아니고), 한 명도 아니고 비장애인도 아니고 하면은 그 선생님은 계속 시도를 하더라고요. 개가 하기 힘든 것 해주는 것, 그게 쉬운 것은 아니잖아요. (어머니12)

## ② 서비스 대안 마련과 연계

- 거절하기보다는 “방법을 같이 찾아보자”고 같이 생각해주고,  
같이 노력해주는 이들에게 신뢰를 하고 감사하죠.

어머니는 대안 없이 거절당할 때 해결책을 마련하려고 노력하는 직원에게 고마움을 느낀다. 어머니는 서비스 정보가 직원보다 많지 않고, 이용 기회도 한정적이기 때문이다. 서비스 대안을 마련하고 연계하는 것은 직원의 공감적이고 적극적인 태도의 반영일 수 있다. 그러나 본 연구자는 중개자로서 직원의 역할 수행능력이 라고 판단하여 역량외의 한 부분으로 분류했다. 실제로 장애인복지 분야에서 중개자로서 사회복지사의 역할은 매우 빈번하게 수행되고 있는 일상적인 역할이다(김경



미, 2013). 한편 사회복지사 인터뷰에서는 중개하는 역할에 그치지 않고 적극적으로 자원을 개발하고 연계하는 역할이 신뢰를 얻는 데 매우 중요하다고 언급된다(사회복지사4, 6).

거절하기보다는 “방법을 같이 찾아보자”고 같이 생각해주고 같이 노력해주는 이들에게 신뢰를 하고 감사하죠. (어머니15)

이 복지관 선생님들이 너무 감사한 게, “갈 데가 없을 것 같다”고 푸념을 했었어요 “어머님, 여기서 그냥 내보내지 않고 갈 곳을 정해드릴까요” 하시더라고요. 다른 복지관의 주간보호프로그램, 갈 수 있도록 해주신다고 하더라고요. (어머니16)

저 뿐만 아니라 모든 의견을 다 받아요. 그런데 안 되는 경우도 많지요. 근데 그것을 단칼에, “어머니, 그거는 좀.” 처음에 그렇게 하는 게 아니라, “그래요, 제가 알아볼게요.” 우리는 알아볼 수 있는 루트는 없잖아요. (어머니17)

### ③ 도전적 행동에 대한 효과적인 대응

- 일 년 정도 되니까 그 행동(과잉행동, 방해행동)을 잡아주셨어요.

도전적 행동은 ‘자신이나 타인의 신체적 안전을 심각하게 해할 가능성이 있는 행동이 강력하거나 자주 발생하거나 오래 발생할 경우, 또는 그로 인해 지역사회 시설을 이용하는데 심각한 제약을 주거나 접근을 불가능하게 하는 행동’으로 규정된다(Emerson, Cummings & Barret, 1988). 이번 연구에서 자녀가 심각한 공격성을 지니고 있는 경우가 5명, 거부행동을 보이는 경우가 3명, 과잉행동과 충동행동으로 어려움을 경험하는 경우가 3명이나 된다. 이로 인해 도전적 행동과 관련한 어머니의 우려의 수준은 높았으며, 도전적 행동에 대한 효과적인 대응을 하는 직원에 대한 신뢰에 대한 언급이 빈번하게 이루어진다.

어머니 입장에서 도전적 행동을 하는 발달장애인에 대해 단호하지만 유연하게 대처하여 바람직한 행동목록을 증가시키는 직원에 대해 신뢰한다. 물론 어머니가 보기에 중요한 덕목의 하나는, 너무 과도하게 제한하여 자녀가 서비스 자체를 거부하거나 역효과가 나타나지 않도록 만드는 것이다. 한 어머니는 도전적 행동을 했던 자녀가 ‘선생님이 나보다 우위에 있지만 나를 위해준다’는 마음을 느낀다고

했는데, 중요한 것은 도전적 행동의 교정에는 존중과 애정이라는 태도가 함께 나타나야 효과도 있고 신뢰를 얻을 수 있다는 것이다.

애가 컴퓨터, 스마트 폰에 완전 너무 중독이 되어 있어서 집에 TV 없애고 그런지 2년 되었거든요. 스마트 폰도 애 있는 데서 절대 안 해요. 그런데 주간보호센터 한 가운데 딱 있었어요. 처음부터 “컴퓨터를 하겠다”고 난리가 난 거예요. 그게 처음 선생님과 기 싸움이었어요. 그런데 절대로 안 저주시고 너무 단호하게 잘 하시더라고요. 그런데 선생님이 “이거 몇 달간은 전쟁이 될 거 같다”고 하셨는데, 1주 - 2주 만에 잡으시더라고요. 지금 컴퓨터의 ‘컴’자도 이야기 안 해요. “다른 아이들도 p 없을 때만 하지, p 있을 때는 아예 컴퓨터를 안 시키니까 차라리 잘 되었다”고 하시더라고요. 차라리 다른 활동을 할 수 있으니까. (중략) p는 처음 사람들을 만날 때 우리 차폐장애 아이들이 비슷할지 모르겠지만, 사람을 테스트해요. 지가 어떤 마음으로 테스트하는지 모르겠지만 선생님도 그러시더라고요. “애가 긴을 많이 본다”고. ‘나를 잡을만한가, 내 손에 잡힐만한가’ 테스트를 하는 것 같아요. 지금 남자 선생님이 바뀌어서 그런 게 있더라고요. ‘지금 선생님이랑도 약간 미묘하게 뭔가 하는 중’이라고 하더라고요. ‘\*\*선생님이 나보다 우위에 있구나. 하지만 나를 우하는 구나.’ 그 관계까지 들어갔었어요. (어머니16)

일 년 정도 되니까 그 행동[과잉행동, 방해행동]을 잡아주셨어요. 행동이 좋아졌어요. 그래서 저는 너무 감사드리고, 아이를 받아주셔서 선생님도 시범적으로 해보신 거죠. 제가 보기에는 이렇게 심한 애는 못 보셨을 거예요. (어머니13)

애가 안 가려고 하는데 (치료가) 억지로 시키려고 하니 애가 경기를 하더라고요. 경련을 하는데 억지로 하니깐, 그 다음날 가자고 하니깐 안 가려고 (아이가) 도망을 갔어요. 너무 그렇게 하니깐. 거기서 하면서 경련을 몇 번 했어요.(중략) 너무 애 고집을 꺾으려고 너무 그러니까. 안 하면 “요거부터 하자” 해도 될 것 같은데, 너무 한 가지를 안 하면 억지로 붙들어서 시키려고 하니깐, 애가 막. (어머니11)

#### ④ 어머니가 해결하지 못한 기능의 지도

- “안 돼요 선생님. 양말 한 짝도 못 신어요.” “신던데요” 그러시더라고요.  
기다려주는 것에 대해 배웠어요.

발달장애인의 일상생활 능력을 어머니가 스스로 향상시킬 수 있다면, 도움은 절박하지 않다. 그러나 이것은 쉽지 않은 일이라 기관에 도움을 요청하게 되고, 그 과정에 상대방의 전문적 능력에 의존하게 된다. 직원이 여기에 적절하게 반응하여 도움을 줄 수 있을 때 어머니는 신뢰를 한다. 자녀의 한계를 그어 놓지 않고 인내심을 가지고 자녀를 기다려주어 새로운 기능을 터득하게 하는 경우, 자녀에게 적합한 방식의 교수요령을 통해 새로운 능력이 발현된 경우에 직원을 신뢰한다. 반면, 어머니가 일상생활 지도에 미숙한 직원을 불신하는 사례도 언급되었다. 직

원이 ‘알아서 해결’해야 할 일을 자꾸 물어보는 상황에 대한 불신이다(어머니#,14).

아이가 실수를 해서 옷을 벗고 갈아입히는데, 아이에게 스스로 시키는 거예요. 선생님. 저는 “안 돼요 선생님. 양말 한 짝도 못 신어요.” “신던데요.” 그러시더라고요. 기다려주는 것에 대해 배웠어요. “애의 한계를 두지 말라”고 할 수 있는 능력의 한계를 주지 말고 어쨌든 시간이 많이 걸려도 혼자 해볼 수 있도록. 왜냐하면 ‘m에게는 이 센터가 처음이지만 다른 곳에 가서도 거기에 적응하고 그룹생활의 일원으로 다닐 수 있으려면 이런 것은 빨리 아이가 습득해야 한다’고 조언을 하시는 거죠. 제가 오히려 배웠어요. 기다려주는 거랑 아이가 할 수 있는 한계를 내가 딱 정해놓지 않는 것을 조금은 배웠어요. (어머니13)

일단 ‘아이가 자전거 하는 것, 줄넘기 하는 것을 어떻게 가르치지?’라는 고민도 되었었어요. 그런데 “거기 가면서 다 애들이 배운다”는 거예요. 다 못 탔었는데, 집에서 아무리 엄마가, 아빠가 뒤에 자전거 붙들고 막 쫓아다니고 그래도 못 탔는데, “거기 가니까 된다”는 거예요. 그런데 창문으로 봤는데 가르치는 방식이 틀리긴 틀리시더라고요. 다른 곳에서는 줄넘기도 일반 선생님이 “두 손으로 잡고 이렇게 뛰어봐” 이렇게 가르치시는데, 거기는 한쪽은 기둥에 묶고 한쪽만 선생님이 잡고 아이한테 “뛰어보라”고 하든가, 양쪽을 다 잡는 것이 아니라 아이가 한 손으로 잡고 뛰어보라고 하든가 그러면서 저희 아이도 줄넘기를 배우게 된 것 같아요. 거기 가서 다 배웠던 것 같아요. (어머니18)

우리 아이가 밥을 늦게 먹었는데, “밥 늦게 먹는데 어떻게 할까요? 어머니. 먹일까요, 먹여줄지 말까요?” (직원) 이렇게 하면은... 저한테는 우리 아이가 밥 먹는 게 제일 스트레스인데. 그런 이야기를 했거든요. 제가 고민하는 것을 말씀하지 마시고, 해결해주시면 되거든요. 그런데 안 그래요. “양치를 안 하고 있는데 어떻게 해야 되요? 하지 말라고 할까요?” 양치하는 것 어떻게 하라고. 양치 안하면 어때요? 나도 낮에 안하는데 안 시키면 어때요? 밥을 안 먹으면 떠 먹여주면 어때요? 애가 밥을 안 먹는데 그런데 그게 문제라고. “너는 왜 그런 것 못해가지고 엄마도 화가 나 속상해” 하고 애한테 주는 거예요. “왜 그런 거 못했어? 너 왜 그랬어? 너 밥도 안 먹도 얼마나 속상해.” (중략) 쓸 데 없는 거 이야기하면 걱정돼요. (어머니#)

## ⑤ 과거, 현재, 미래를 아우르는 자녀 양육 상담

- “집에서도 어떻게 하주세요.” 그런 것도 많이 제시해주시고 도움을 주시기 때문에...

어머니는 발달장애자녀가 돌발행동을 할 때, 지금까지 보지 못한 행동을 할 때 어찌할 바를 몰라 “머릿속에 들어가고 싶다”고 말한다(어머니8). 의사소통이 원활하지 않은 발달장애자녀를 이해하는 것은 어머니에게 매우 어려운 일이다. 어머니는 발달장애자녀를 둔 다른 엄마와 이야기를 나누며 자녀에 대해 이해해보려고 하지만(어머니5, 6), 해결 없는 동병상련의 경험만 느낄 때가 많다. 물론 자녀의 상황과 행동에 대해 이야기를 나누기 위해 공식적 체계를 이용할 수 있다. 개별 치료를 이용하는 치료 회기를 마치고, 치료사와 상담을 할 수 있다. 그러나 집단프

로그램[장애인주간보호센터, 조기교실 등]을 마치고 자녀의 개별적 상담을 구체적으로 받기 어렵다. 소수의 직원이 많은 발달장애인에게 동시에 서비스를 하는 구조이기 때문이다(사회복지사2).

애가 돌발 행동할 때는 머릿속에 들어가고 싶어요. 막 귀를 막고 왜 뛰어다니는지 도대체 모르잖아요. 여지껏 아이에게 못 보던 행동. 갑자기 데굴데굴 굴러요. 비명을 지르면서. 어디 아픈 것 같기도 않고. 엄마들이 모여 주물러주면 그걸 가지고 폭발하는 애들도 있거든요. 안 만져주고 그러면 혼자서 비명 지르고 관심 받으려 하는 경우도 있고요. 본인 엄마도 몰라요. 그럴 때 제일 난감하죠. 그럴 때 ‘그런 것을 이해를 하고 설명을 해줄 수 있는 누군가가 있으면 너무너무 좋겠다.’ 어릴 때일수록 그런 튀는 행동이 많고, 어릴 때 해결이 안돼요. (어머니8)

그 때도 선생님들이... 학교를 제외하고 조기교실도 그렇고, 주간보호 이런 데에는 선생님들과 아이들에 대해 구체적으로 상담을 상당히 많이 했었어요. 그래서 엄마가 아이 상태에 대해서 이렇게 바로바로 파악이 되었고. 학교 다닐 때에는 그렇게 자세하게 상담 못해요. 하루하루. 여기는 하루하루 그날 있었던 이야기를 자세하게 들을 수 있지요. (어머니13)

어머니는 자녀 양육 상담을 통해 도움을 주는 직원에 대해 매우 신뢰를 하고 있었다. 어머니는 자녀가 이야기하지 않은 문제점도 관찰하여 알려주는 섬세한 상담[과거], 가정에서 수행할 양육방법을 제시해주는 상담[현재], 나아가 장애부모로서 어떤 자세로 지내야 하는지에 대한 상담[미래]을 해줄 때, 직원을 신뢰한다. 어머니는 직원이 자녀의 문제 행동에 대해 이야기를 할 때, ‘좋은 약이 입에 쓴 법’이라며, 자녀를 더 잘 이해하고 도울 수 있는 기회를 얻을 수 있다고 보았다(어머니 6). 어머니는 자녀를 위해 가정에서 할 수 있는 대안적 개입 방안을 제시해주는 주간보호센터 직원에 대해 고마움과 신뢰를 느낀다(어머니15). 이는 서비스 과정에서 만나는 발달장애인만이 아니라 발달장애인과 가족의 일상생활까지 확장하여 지원하겠다는 직원의 선의(benevolence)에서 비롯된 행동이다. 어머니는 자녀의 장래를 진심으로 걱정하여 적절한 조언을 해주는 직원을 신뢰한다. 이사로 인해 더 이상 관계를 맺지 않게 될 직원이 어머니를 따로 불러 진심어린 충고를 해주게 되는데, 몇 년이 지나고서 그 의미를 깨닫게 되어 상담은 타당성을 얻게 된다(어머니4). 이렇듯 직원의 선의에서 상담이 시작되고, 이것이 직원의 역량이 발휘되면서 신뢰성을 확보하게 되는 것이다.

“f가 이런 부분에 친구들과 트러블이 있어서 f가 조금 그랬다.” 그렇게 이야기를 하면. “아, 선생님. 제가 f 이야기만 듣고 제가 그런 부분 몰랐어요.” 이렇게 해주거든요. 아이는 아이대로 자기 기준으로 트러블 있는 이야기는 엄마에게 이야기하고 싶지 않아서 이야기 안했겠지만, 선생님은 이야기하지 않은 부분을 이야기해주시니까 서로 신뢰가 더 쌓이는 거예요. 물론 기분이 안 좋지요. (중략) 저는 f에게 이야기를 해줄 수 있는 기회가 되니까요. 오히려 더 좋은 것 같아요. 좋은 약이 입에 쓴 것처럼. (어머니6)

상담 선생님이나 상담 프로그램 또 어떤 방법 같은 거를 소개해주고, “집에서도 어떻게 하주세요.” 그런 것도 많이 제시해주시고 도움을 주시기 때문에 ‘정말 p를 생각하시는구나. p를 생각하시는구나’ 그 생각을 하게 되요. 여기 여자 선생님 팀장 선생님도 그렇지만, 진짜 감사해요. (어머니15)

“어머니, 어머니 되게 큰 나무인데 그것만 기억하셨으면 좋겠다”고 해요. “어머니 큰 나무인데, 큰 나무 밑에는 풀이 못 자라요.” 그러더라고요. 그 얘기를 (그 당시에는 무슨 뜻인지) 몰랐어요. “d를 이렇게 뽕약벌에도 뉘도 보시고, 혼자 걸어 다닐 수 있도록 뒤에서도 계셔보시고” 이런 이야기를 하시더라고요. 그런 이야기를 하면서, 이제쯤 4-5년 전부터 ‘무슨 뜻인지 알겠구나.’ 지금도 그 분을 가끔 전화 드려서 인사할 정도로. 그런 것은 서로 마음이 통한 것이기도 하고 (어머니4)

## ⑥ 문제 상황에 대한 적절한 대응

- 따지고 싶지는 않았어요. 거기 애가 다니니까 괜히 따지고 그러면, 괜히 저기할까봐. 불편할까봐.

서비스 과정에서 발달장애인이 특정한 문제 상황에 노출될 수 있다. 아래 사례는 직원이나 기관을 불신하는 상황에 대해 물었을 때 나온 어머니의 설명이다. 문제 상황에 적절하게 대처하지 못할 경우에는 어머니는 직원 및 기관을 신뢰하기 힘들다. 더 큰 문제는 어머니가 기관에 적극적으로 항의하지 못하는 경우가 많다는 것이다. 이 주제는 어머니와의 인터뷰에서만 발견되었는데, 어머니가 직원보다 문제 상황에 취약함을 반영한다.

거긴 안 찍어본 거 같아요. 겁스만 해서 몰랐었어요. 그런 처리가 조금 미흡하더라고. 복지관에서 선생님들이 책임을 져야 하니까. 처음에는 복지관에서 해주는데, 나중에는 개인적으로 넘어진 거라 안 된대요. 수업중이라 개인적인 것은 아닌데. 따지고 싶지는 않았어요. 거기 애가 다니니까 괜히 따지고 그러면, 괜히 저기할까봐. 불편할까봐. 선생님들하고 불편할까봐. (어머니#)

애가 (공격적 행동을 하는 타구성원에게) 여러 번 너무 심하게 깨물려서 지금까지 새까맣요. 그런데 처음 깨물렸을 때와 두 번째 깨물렸을 때 조치를 했으면 그런 일이 일어나지 않았을 거라고 생각했는데, 마지막 애는 너무 심하게 깨물린 거예요. 그래서 애도 너무 충격을 받고 엄마가 너무 힘들어지죠. 그 복지관에 “왜 그러지 않았냐?”고 제가 여쭙지 못하지만 이 엄마가 이야기하게 되었고요. 가해한 엄마가 예사로 여기고 애를 또 다시 보내는 거예요. 깨물린 아이가 3명인데, 공포감을 가지고 있는데 (어머니#)

## ⑦ 집단 이해당사자의 갈등 해결

- 모든 엄마들이 의견을 내되 그 중심을 잡고 선생님이 해주시는 것 같아서.

집단 프로그램을 이용할 때, 어머니는 다른 구성원의 행동을 살펴본다(어머니18). 문제 행동이 덜한 자녀를 둔 어머니는 도전적 행동을 하는 아이를 피하고 싶어 한다. 경증 어머니들은 기능이 좋은 아이들끼리 프로그램을 신청하려고 물밀 작업을 하거나, “중증 발달장애인을 받지 말자”고 하거나 “반을 나누어 자기 자녀에게 피해가 가지 않도록 하자”는 투로 이야기를 한다(어머니15). 도전적 행동, 방해 행동 등을 하는 발달장애인은 집단 프로그램에서 타구성원에게 영향을 주기 때문이다. 중증 발달장애자녀를 둔 어머니에는 상처를 받는다. 모두가 피해자가 되는 상황이다. 이는 개별적인 적응 특성과 욕구를 고려한 소규모 집단 운영이 안 되는 현실에 기인한다.

발달장애인의 특성이 각기 다르므로, 직원이 어머니들의 갈등을 조율하기 쉽지 않다. 따라서 직원이 원칙을 세워서 갈등을 효과적으로 중재할 수 있는 능력은 발달장애인서비스 분야에서 중요하다(사회복지사6). 문제는 장애인복지 분야에서 중재자의 역할의 중요도에 대한 인식수준과 실제 직무수행도가 낮다는 점이다(김경미, 2013). 하지만 중재자 역할이 잘 수행되지 않았을 때, 도전적 행동을 하는 자녀를 둔 어머니는 대개 배제되어 직원을 신뢰하기 어렵게 된다.

기관, 프로그램도 있지만 구성원을, 구성원을... 구성원이 내 아이보다, 내 아이와 비슷하거나 공격적 성향이 없는 아이. 구성원이 중요했던 것 같아요. 그룹 활동에서 제일 중요한 게 구성원인 것 같아요. 그런데 지금 그런 것 같아요. (어머니18)

복지관 엄마들이 “중증 애들 좀 받지 말자” 아예 까놓고 이야기하더라고요. “문제 행동이 있거나 상동행동이 있는 애 받지 말자. 아니면 반을 나누자.” 이렇게 대놓고 이야기를 해요. 아제는 그런데도 여기 \*\*\* 선생님은 “그럴 수 없다.” 이렇게 말씀하시는 입장이고. 전에는 간접적으로 암암리에 자기네들이 프로그램 짤 때 우리끼리 신청해서 하자고 물밀 작업을 많이 했는데, 이제는 모든 엄마들 앞에서 대놓고 (어머니15)

회의를 통해서 모임을 통해서 엄마들이 요구를 하잖아요. 그렇지만 터무니없이 “내 아이가 이러니까 난 이게 좋아요” 이렇게 다 모든 엄마들이 의견을 내되 그 중심을 잡고 선생님이 해주시는 것 같아서. (어머니18)

## (2) 긍정적이고 애정 어린 고객 중심의 소통과 태도

직원은 직접 서비스 지원과 행정 업무를 병행한다. 어머니는 행정 업무를 원활하게 수행하는 직원보다, 자녀에게 긍정적이고 애정 어린 태도로 서비스 지원을 하는 직원에 더 많은 신뢰를 느낀다. 나아가 어머니는 이러한 태도가 서비스나 치료를 기교 있게 잘 해내는 것보다 중요하다고 판단한다. 그리고 어머니는 자녀가 도전적 행동을 해도 우호적으로 수용하는 직원을 신뢰한다. 또한 어머니는 긍정적 기대로 자녀를 대하는 직원, 즉 생애주기와 상황에 맞는 존중과 대처를 하는 직원에게 신뢰를 보인다. 마지막으로 어머니는 자신과 진심어린 공감적 소통을 하려고 노력하는 직원을 신뢰한다. 이러한 특성은 고객에 대한 호의적이고 긍정적인 태도와 관련된 범주이다.

### ① 진정성 있는 애정 어린 태도

- 저는 애정의 문제라 이야기를 해드렸잖아요. (사회)복지사들은 행정적인 업무는 2차라 생각해요.

어머니가 가장 중요하게 언급한 신뢰할 만한 직원의 자질이 바로 ‘진정성 있는 애정 어린 태도’라는 주제이다.<sup>13)</sup> 발달장애인을 돕는 직원은 행정 업무가 많다. 하지만 어머니는 행정 업무보다 자녀를 사랑하고 애정을 진실하게 표현하는 것에 더 높은 신뢰 기대를 가지고 있다. 직원이 자녀에 대한 애정을 진실하게 표현되면 행정적인 실수도 다 이해해줄 수 있지만, 행정 업무를 잘 하고 능력이 있더라도 애정을 갖고 있지 않으면, 어머니는 ‘장애 분야의 사회복지사’는 아니라고 생각한다(어머니#). 대면실천을 하는 상황으로만 한정해도 기술적으로 냉정하게 잘 하는 직원보다는, 애정이 있는 직원이 적응이 어려운 발달장애인을 잘 설득하여 이끌어갈 수 있기 때문에 효과가 더 좋다고 말한다. 심지어 어머니는 ‘기술적으로 잘 하는 선생님’에게 하루 걸릴 일을 ‘따뜻한 선생님’이 5일을 걸려 한다고 해도,

13) 개방코딩 과정에서 등장한 직원에 대한 신뢰성에 대한 주제 중 가장 빈번하게 언급됨(신뢰성 22건, 비신뢰성 7건)

아이와 소통하는 쪽, 따뜻한 선생님이신 신뢰가 향한다고 말한다(어머니4).

어머니는 발달장애인에 대한 애정이 진실하게 표현되어야 한다는 점에 대한 강조한다. 어머니는 직원이 진심어린 애정을 가지고 있는지 자녀의 반응을 보고 알거나(어머니1, 4, 14, 17), 소문이 돌아 알 수 있다(어머니8). 나아가 어머니는 자녀를 맞이하고 돌려보내는 짧은 순간을 봐도 발달장애인에 대한 진심을 알 수 있다(어머니12, 5). 진심어린 애정이 전달되지 않으면, 어머니가 지켜보지 않는 서비스 상황에는 어떤 모습일지 의심하며 신뢰하기 어려워진다. 어머니는 서비스 제공자를 접하는 모든 접점에서 직원을 평가하고 있다. 순간의 경험은 바로 서비스 품질 전반을 아우르는 진실로 받아들여진다. 서비스 마케팅 분야에서, 이를 진실의 순간(moments of truth)이라 부른다(이유재, 2013). 진실의 순간은, 여러 번의 결정적 순간 중에 한 가지가 나쁜 경우에도, 한 순간에 고객을 잃어버릴 수 있다는 점을 강조한다. 때로는 ‘진실의 순간’이 어머니의 오해에서 비롯될 수 있지만, 어머니가 마음을 닫는다면 신뢰로 이어지기는 힘들다.

저는 애정의 문제라 이야기를 해드렸잖아요. (사회)복지사들은 행정적인 업무는 2차라 생각해요. ‘아이들에 대한 애정을 진실하게 표현하느냐’가 1차라 보거든요. 복지사님 중에 그것을 정말 잘하시지만 행정적인 부분을 놓치는 분이 있으세요. (하지만 그 분이) 아이에게 진실해 보이기 때문에 행정적인 부분, 인내나 영수증 이런 거 놓쳐도 저는 다 이해해드릴 수 있어요. 저는 용서가 돼요. (중략) 성인 직업(훈련을 받는) 아이들 교육하는 것을 봤거든요. 청소시키는 거 교육하는 것을. 애정이 없어요. 저는 정말 싫더라고요. 그러니까 그 아이가 물론 훈련되지 않은 아이들은 잔피를 많이 부려요. 인정하거든요. 그런데 그것을 이끌어 내기 위해서는 복지사도 진심을 가지고 해야 돼요. 그런데 연령대가 비슷하지 않나요? 성인장애인들과 젊은 복지사는 연령대가 비슷해요. 제가 볼 때 그렇게 포용이 안돼요. ‘이 사람들이 성인장애인 친구들에 대해 애정을 가지고 접근을 한다면 말투가 바뀌지 않을까’ 그렇게 생각해요. 저는 그것을 보고 저 분이 행정업무를 잘 하고 능력이 있는지를 볼 수 있지만 장애인에의 복지사는 아니라고 생각을 하거든요. 다른 사람이 누군가 좋아하면 느낌으로 알잖아요. (어머니#)

열심히 하는 사람과 잘 하는 사람도 틀리거든요. 기술적으로 냉정하게 잘 하는 사람과 ‘(애정을 모두 갖추고) 진짜 자·알 해’하는 부분도 틀리거든요. 그런데 후자는 자기 일에 대해 실수가 있어도 그것을 예쁘게 봐줄 수 있는 눈이 생기게 만들어요. 그 분들은, 정말 기술적으로만 잘하는 분은 “이것도 못해?”라고 되는 거죠. (중략) 근데 저희 아이에게 마음이 가 있는 분들은, 아이들을 잘 봐서 잘 달래서 기술적으로 이끌어 가기 때문에, 나중에 효과가 더 좋아요. (어머니4)

따뜻한(아이와 소통하려는) 선생님에게는 아이가 발전하는데 5일 걸린다고 하고, 정말 기술적으로 잘하는 선생님에게는 그런데 하루밖에 안 걸린다고 하면... 많은 엄마들이 시간이 오래 걸리더라도 아이와 소통하려고 하는 쪽으로 마음들이 움직이고 그리로 가려고 해요. (어머니4)

우리 아이를 맞이하는 태도, 그것을 보면 그게 진심인지 (알 수 있어요). 아, 막 잘해보려고 해도 그



선생님 얼굴을 보면 ‘저 사람, 진심인지’ 알 수 있듯이. 거기 계신 선생님이 그런 분위기였어요. 선생님이 참 좋았던 것 같아요. (어머니12)

“앉아서 사무를 보고, 사무원은 아니잖나”고. 애들이 가면 “잘 가”라든가 뭐 그게 있어야 하는데. 어쩔 때에는 가만히 있고. (중략) 둘이 있을 때 어떨까 그런 생각이 나지요. 엄마들은. (어머니5)

## ② 도움이 절실한 발달장애인과 어머니를 우선에 두기

- 애를 프로그램에서 배제안하고 끝까지 기회를 주셨죠.

도전적 행동을 하는 발달장애인은 부정적 평가 속에서 서비스에 대한 거절을 받기 쉽다(Emerson, Cummings & Barret, 1988). 실제로 그러한 경험을 한 어머니가 많다. 그러나 직원이 자녀를 긍정적으로 바라보고 기회를 주면, 직원에 대해 고마움을 느끼고 신뢰하게 된다. 입소 평가, 시범 이용, 초기 적응기에, 어머니는 자녀가 거부될까봐 극도로 불안함을 느낀다.

발달장애인은 낮은 환경에서 활동에 집중하지 못하기 어렵다. 이로 인해 이곳저곳을 배회하는 자녀에게 직원이 ‘호기심이 많다’고 평가하고, 도전적 행동을 하는 자녀에게 직원이 오히려 ‘도전정신이 생기는 녀석’이라고 수용해주는 것은 강점관점을 실천현장으로 옮긴 사례로 볼 수 있다(어머니16, 13). 혹은 자신에 대한 공격 행동까지 수용해주는 사회복지사의 모습은, 이는 도움이 절실한 발달장애인과 어머니를 우선에 두는 선의의 반영이다. 자녀를 ‘문제 자체’로 보지 않고 ‘가능성이 있고 도전을 주는 대상’으로 전환하여 보는 것은 어머니의 기분만을 맞추어 주는 의례적 반응 이상의 태도이다. 이는 도전적 행동을 하는 자녀를 맡아서 지원하겠다는 직원의 결정으로 이어지기 때문이다. 따라서 직원이 발달장애인과 어머니의 절박한 상황을 품어주는 선의는 신뢰를 얻는 중요한 이유가 된다.

입소 이후에도 자녀가 도전적 행동을 하거나 잘 적응하지 못할 때가 있다. 자녀가 다른 누군가를 힘들게 했다는 이야기를 들을 때, 어머니는 상당한 스트레스를 받는다. 그러나 직원이 도전적 행동을 하는 자녀의 편이 되어 “\*\*가 많이 힘들었어요. 위로해주세요요”라고 배려를 하고, 수료할 때까지 기회를 주면 어머니에

게 큰 의지가 된다(어머니16, 15). 반면에 직원이 자녀를 배제할 경우에 심한 불신을 경험한다. 손이 많이 가는 자녀를 바깥 활동 등의 특정 활동에서 배제하거나, 도전적 행동으로 프로그램 이용 자격을 박탈하는 경우가 그 예에 속한다.

선생님이 너무 감사하게 “노력하겠다, 시도해보겠다, 저로서도 굉장히 도전정신이 생기는 녀석입니다.” 하고 받아주셨으니까 가능한 거죠. (어머니16)

2주간 테스트를 받았는데 그 때도 상태가 안 좋았지만 선생님이 화의를 해보시고 저희 아이를 수용해주셨어요. 나중에 어떻게 되었는지 여쭙어 보았더니, “애가 단체 생활을 안 해봤기 때문에 (그럴 거라고) 어떤 가능성을 보고” 저희 아이가 가만히 앉아 있는 것이 아닌데, “그게 굉장히 호기심이 많아 보인다”고 “이것저것 뒤지고 막 이렇게 좀 관심을 보이고, 안전하더라도 너무 참여도가 낮으면 안 받아 줄 텐데, 한 번 가능성을 보고 받아주셨다”고 하더라고요. (어머니13)

너무 도전행동이 심하고, 담당자를 때리는 것은 오케이. 내가 감당하면 되니까. (사회복지사3)

어떤 아이들은 막 돌아다녀요. 선생님은 “재는 산만하다, 문제가 있다”고 평가하는 경우가 있고요. 어떤 선생님은 “재는 호기심이 참 많다, 굉장히 발전적이다” 하고 평가를 하시더라고요. 똑같은 행동을. 같은 아이의 행동을 봐도 긍정적으로 발전적으로 보주면 좋잖아요. (어머니12)

항상 p 편에서 이야기해주시니까요. “p 때문에 누가 힘들었다”가 아니라, “어머니, 오늘 p가 힘들었어요. p 많이 가서 위로해주세요.” p 탓을 하신 적이 한 번도 없어. 어느 선생님도. (어머니16)

여기 \*\*\*선생님도 참 고마우신 분이예요. 바로 애를 프로그램에서 배제안하고 끝까지 끝까지 이렇게 미칠 수 있도록 그런 와중에서도 끝까지 기회를 주셨죠. (어머니15)

애가 느리다고 나들이 갈 때 놔두고 가는 거예요. 우리 아이가 속상해하지요. (어머니#)

같은 것을 한 달 내내 하나까 o가 싫었는지 그 때만 해도 안 좋아서 공익을 때렸나 봐요. 그래서 바로 그 행동 하나로 인해서 바로 프로그램 이용을 못하게. (중략) 방학동안 계절학교가 있거든요. o가 그런 행동을 보인 이후에 그 \*\*복지관 계절학교에는 항상 빨간 글씨로 토가 달려요. ‘공격성이 있는 학생은 이용에 제한이 있습니다. 이용을 금하겠습니다’라든지. 그게 그 방과 후 프로그램이랑 계절 학교랑 동일한 사람이 담당하는 프로그램이에요. 그래서 ‘o 오지 말라’는 표현이에요. 그런 일을 겪으면서 참... 힘이 들었지요. (어머니#)

### ③ 긍정적 기대 속에서 자녀의 가능성을 ‘아이’에 머물러 두지 않기

- “노래도 얘기 노래 틀지 마라, 애 17살에 맞는 것을 틀어라. 애가 따라가든 못 따라가든.”

발달장애인에 대한 애정 어린 표현이 온정주의로 빠지게 되면, 이들을 ‘아이처럼 대하는 태도’로 나타날 수 있다. 발달장애인을 ‘아이처럼 대하는 것’은 발달장애인의 변화의 한계를 극히 제한하는 행동일 수 있다. 청소년기, 성인기 발달장애인이 자신의 생애주기에 맞게 적절하게 발달하려면, 현재의 기능보다는 현재의 욕구와 미래의 가능성을 보고 대해야 하기 때문이다. 어머니는 자녀를 “아이처럼 대하지 말라”고 직원에게 요구하고, 연령에 맞게 대하는 직원에게 신뢰를 보인다(어머니17). Wolfensberger(1983)는 정상화(normalization)라는 용어를 사회적 역할 가치화(social role valorization)로 대체하면서, 가치 절하된 이들의 활동, 프로그램, 시간 활용은 ‘그들의 연령과 문화에 적합한 것이어야 한다’는 점을 강조했다. 그렇지 않으면 그들의 가치 절하된 이미지를 바꿀 수 없기 때문이다. 어머니의 바람도 정상화 이념과 일치한다.

한편, 어머니는 ‘자녀가 지금보다는 좀 더 나아질 것’이라는 긍정적인 기대를 가진 직원을 신뢰한다고 표현했다(어머니1). Saleebey(2013)는 강점관점의 원칙으로 ‘변화의 한계를 그어 놓지 말라’고 강조한다. 긍정적 기대가 더 나은 결과를 낳는다는 피그말리온 효과(pygmalion effect)는 이미 다양한 실험으로 확인된 바 있다(Rosenthal & Jacobson, 1968). 사회복지사가 발달장애인이 잠재력을 발휘할 수 있도록 하는 고민과 노력을 끊임없이 한다면(사회복지사4), 어머니가 보기에 자녀를 달라지게 하는 효과가 있다(어머니8).

“애들을 지나치게 예뻐하지 말라”고 그랬거든요. “왜 다 큰 애를 껴안고, 막 이렇게 이렇게 하는 거 하지 마라. 왜 하나?” (중략) “애한테 맞게 하라” (중략) “왜 애들을 지나치게 애기같이 하느냐.” (중략) “노래도 얘기 노래 틀지 마라, 애 17살에 맞는 것을 틀어라. 애가 따라가든 못 따라가든.” (어머니17)

(“직원의 어떤 모습을 보면서 신뢰하는 마음이 들었는가”라는 질문에 대한 대답) 선생님은 모든 아이들이 나아질 거라 봐주고 계세요. 이 아이들도 힘들고 그렇지만 점점 더 해 나갈 거다. (어머니1)

그 쪽(\*\*복지관)에서 여자 분들만 있어서 아기처럼 대하던 것과는 다르게. 엄마들에게 계속 주지되는 것은, ‘아, 선생님을 잘 만나야지. 그 선생님이 어떻게 주관하시고 그 선생님 성향이 어떤 지에 따라 우리

애가 달라지기도 하고' (어머니8)

도움만 받는 사람이 아니라 하나라도 할 수 있는 사람으로 어떻게 하면 만들 수 있을까? 그리고 갖고 있는 잠재력... 만약 그 사람이 5를 가지고 있다면 5를 다 고집어 낼 수 있도록 애쓰는 것. (사회복지사4)

#### ④ 어머니에 대한 공감적 존중

- 아동과 친구들과의 관계도 좋지만 엄마와 관계형성이 가장 중요한 것 같아요.

서비스를 이용하는 것은 발달장애인이지만, 직원과 관계를 맺으며 서비스에 대한 결정에 더 많은 영향력을 행사하는 것은 보호자다. 이로 인해 어머니와 사회복지사는 '자녀와의 관계보다 어머니와의 관계형성이 더 중요하다'고 인식하기도 한다(어머니2, 사회복지사2). 어머니는 자녀를 양육하는 과정에서 공감을 받기보다는 일손이 되어주거나, 자녀를 대변해야 하는 수세적 입장에 설 경우가 많다. 그러기에 어머니에 대한 존중의 경험은 높은 만족을 주고 신뢰의 이유가 되기도 한다(사회복지사6). 자녀의 문제 행동에 대해 직원이 공감적으로 표현하고 전할 때, 쉽게 다가설 수 있을 때, 어머니의 질문에 열심히 답을 하려고 노력할 때, 자녀의 부상을 위로해줄 때 신뢰를 경험한다(어머니6, 7, #).

아동과 친구들과의 관계도 좋지만 엄마와 관계형성이 가장 중요한 것 같아요. (어머니2)

어떤 어머니는 자기들은 좀 더 대우해주었을 때, 자기들은 항상 학교든 어디든 기여를 해야 했고, 반에 뭐 있으면 항상 불러갔던 사람들이었으니까. (중략) 소소하게 챙겨주는 부분에서 신뢰감도 느끼는 분도 계시는... (중략) “\*\*장애인복지관에서는 사회복지사 얼굴도 보기도 힘든데, 여기서는 사회복지사가 상담도 해준다.” 이런 표현도 쓰시면서 저에 대한 좋은 점을 고백해주신 적도 있거든요. 기본적으로 중요한 것은 사회복지사가 얼마나 접근성이 있게 (다가서는 것), '실무자를 얼마나 쉽게 접촉할 수 있느냐'에 대해 신뢰성을 갖고 있는 것 같아요. (사회복지사6)

### (3) 기대 이행의 성실함과 헌신

어머니는 직원의 성실함과 헌신을 발견하며 직원을 신뢰한다. 반면 직원이 약속을 위반하거나 형식적인 서비스에 그친다면 불신한다. 어머니는 직원이 약속과 기대를 얼마나 성실하게 이행했는지를 확인하고, 서비스에 임하는 직원이 헌신했는지 살펴본다. 이와 관련하여 기대이행의 성실함과 헌신이라는 범주가 생성되었다.

#### ① 암묵적 약속(기대) 이행의 성실함

- “걱정하지 마.” (중략) 얘기가 있으셨나 봐요. 그래서 커피로 빼주셨어요.

약속은 명시적 약속과 암묵적 약속으로 나눌 수 있다. 명시적 약속은 분명하게 확인할 수 있는 약속으로 서비스 이용계약이 대표적이다. 하지만 서비스 과정에서 하게 되는 약속의 대부분은 암묵적 약속이다. 서비스 상황에서 이루어지는 대부분의 일은 글로 다루어지기 힘들기 때문이다. 암묵적 약속은 구두나 문서로 명시적 약속을 하지는 않았지만, 상황을 고려할 때 합의의 존재를 합리적으로 추론할 수 있는 약속을 말한다. 어머니는 직원이 암묵적 약속과 기대를 충족시켜야 신뢰할 수 있다고 언급했고, 이는 ‘암묵적 약속(기대) 이행의 성실함’으로 정리되었다.

예를 들어 공평함(fairness)은 대표적인 암묵적 약속이다. 직원이 ‘차별대우를 하지 않겠다’고 명시적으로 약속한 바는 없다. 하지만 어머니는, 직원이 최대한 공정하게 서비스를 제공하기를 기대한다. 공평한 서비스 기회를 부여하는 것만으로 신뢰가 생기기 힘들더라도, 차별 대우를 받으면 불만, 나아가 불신이 생겨난다(어머니#). 이렇게 암묵적 약속, 신뢰 기대의 위반은 불신의 원인이 되므로 신뢰성을 담보하는 중요한 기준이다. 또한 직원이 자신의 약속을 지켜야 한다는 것도 묵시적 도덕률이 지 명시적 계약으로 만들 수 없다. 하지만 직원이 어머니와 약속을 했다면, 어머니는 직원이 약속을 성실히 이행할 것을 믿고 기대한다. 다른 어머니의 사례를 보자. 어머니는 자녀의 서비스 이용기간이 만료가 되어감에 따라 다른 기관을 알아봐야 하는 절박한 상황을 경험한다. 직원은 어머니를 위해 취업알선을

위해 알아보겠다고 약속한다. 하지만 직원이 약속을 지키지 않고 전화조차 받지 않아 불신을 경험하게 된다. 사실 직원이 취업할 곳을 반드시 연결하겠다고 약속을 하거나 계약한 상태가 아니므로 명시적 약속이라 보기는 힘들고, 취업알선이 실패할 수도 있다. 하지만 기관을 열심히 알아보고 연결이 안 되면 바로 연락을 주거나 어머니가 이에 대해 문의하면 답변을 준다는 암묵적 약속이 숨어 있다. 암묵적 약속이더라도 상대방을 배신하면 불신이 생겨나는 것이다.

반대로 암묵적 약속의 이행으로 신뢰가 형성된 경우도 있다. 어머니3은 자녀의 공격행동으로 인해 다른 이용자의 민원이 발생하여 서비스를 중단할 우려해야 하는 절박한 상황을 경험한다. 절박한 상황이라 평소에 잘 교류하지 않았던 직원을 찾아가 자신의 걱정을 털어 놓는다. 이 때 직원은 어떤 약속을 하지 않는다. 그러나 서비스의 지속적 이용이라는 어머니의 기대를 알고 더 나은 대안[직업배치]을 마련하여 연결해준다(어머니3). 약속은 하지 않았지만, 직원이 어머니의 기대에 헌신하였기 때문에 신뢰를 얻게 된 것이다. 이렇게 절박한 상황에 기대의 이행으로 직원은 성실함을 보여주고, 어머니는 상대방을 신뢰하게 된다. 또한 프로그램에 대한 제안에 즉각적으로 반응하는 모습을 보일 때에도, 어머니는 직원을 신뢰하게 된다(어머니17).

작년에 b가 목요일에 하는 프로그램이 있어요. 아유회 나가는 프로그램요. 직원에게 말씀드렸어요. “b가 목요일에 나가니까, 월요일에 (직업 활동을) 두 번을 했으면 좋겠다”고 그랬더니 “그 야외활동을 나가지 말라”는 거예요. b는 목요일에 야외활동을 좋아하는데 안 나갔어요. “그래, (직업재활을 하면서) 월급을 받고 (일하는) 직장인이면 야외 활동보다 일이 중요하겠지요. 그런데 다른 아이에 대해서는 그것을 묵인해주는 거예요. (중략) 불만이 많아요. (중략) 복지관에서 평등성을 주었으면 좋겠어요. (어머니#)

담당 선생님에게 전화로 “g가 어떻게 되는 것인지, 취업알선을 분명히 해주시면 계속 여기를 다닐 것이고, 기한 내에 취업알선이 안되면 저는 다른 반으로 알아봐야 합니다. 저에게 이야기를 해주세요.”하고 전화를 했는데 전화가 안와요. 문자로 두 번을 남겼는데, 문자를 안주세요. 담당 선생님. 그래서 서운하더라고요. 나중에 나올 때는 팀장님에게 이야기를 하고 나왔어요. “제가 몇 번을 담당 선생님에게 이야기를 했는데, 전화도 안하고 문자도 안주시더라고요. 그래서 저는 다른 복지관으로 가겠다”고. 그래서 “죄송하다”고. 나중에 g가 옮긴다고 하니까 그 때 “미안하다”고 문자를 주시더라고요. 담당 선생님이 “연락을 못해드려 죄송하다고 (어머니#)

“그래, 알았어. c에 대해 잘 말해볼게. 걱정하지 마. c 정도면 뭘 걱정을 해?” 그러시더라고요. “걱정을 안 하겠어요? 이 애를 어디 놓겠어요.” 하고 왔더니 애기가 있으셨나 봐요. 그래서 카페로 빼주셨어요. (어머니3)

선생님을 굉장히 엄마들이 신뢰하는 이유 중에 하나가 저희가 의견을 내잖아요. 바로 다음 학기에 반영이 돼요. 그래서 너무 좋아요. (어머니17)

## ② 직업적 관례를 넘어서는 헌신

- 이 선생님은 몸을 던져서 애를 살피시는구나.

헌신은 앞에서 언급한 명시적, 암묵적 약속과 기대를 넘어서는 직원의 결단과 관련되어 있다. 어머니는 단순한 직업적 관례와 구별된 헌신적인 직원에 대한 믿음을 언급한다. 자녀를 맡기면서 이들이 생각하는 가장 기본적인 기대는 ‘안전한 보호’이며, 이를 위해 신경 쓰는 것은 발달장애인서비스전문직의 관례이다. 하지만 ‘자녀를 안전하게 돌려보내는 것’만으로는 신뢰대상이 되기에 부족하다(어머니 13).

‘최선을 다한다’는 직원에 대한 암묵적 기대를 넘어서는 행동은 ‘헌신’으로 주제화되었다. 어머니#의 경우 종종 문제를 일으키는 자녀가 집에 돌아오지 않아 직원에게 “늦게 보냈냐?”고 물어본다. 이 때, 직원은 상황을 이해하고 바로 사무실에서 나와 가족과 함께 자녀를 찾아 나선다. 발달장애인 당사자가 기관에 있을 때 안전하게 보호하는 것이 직원 자신에게 주어진 의무이다. 하지만 직원은 자신의 의무를 확장하여 발달장애인 당사자의 안전을 위해 기관 밖으로 뛰어 나가 헌신하였다. 어머니4의 경우를 살펴보자. 발달장애자녀가 어린이집에 들어갈 수 있도록 하는 것은 어머니의 일이다. 하지만 직원은 어린이집 원장에게 인사하고, 양해를 구하여 잠깐이라도 지낼 수 있도록 여러 차례 동행한다. 발달장애 자녀의 적응의 기회를 마련해주기 위한 헌신이다. 이러한 헌신은 어머니가 직원을 신뢰하는 중요한 계기가 된다.

‘혹시 (사고를 쳐서) 경찰서에 간 거 아닐까’ 걱정이 되니까, 겁이 나서 선생님에게 전화를 한 거예요. “애가 (집에) 안 왔다”고. “혹시 늦게 보내셨냐”고. 혹시 “오늘 어땠냐”고. “오늘 너무 들뜨지 않았냐”고. 그런데 (선생님이) 빠르게 고속터미널로 가서 막 뛰어다니면서 애를 찾아요. (중략) 그게 몇 번 있었는데, ‘이 선생님은 몸을 던져서 애를 살피시는구나’ 생각해요. 그게 한 가지 예시고, 그게 한 번 있었던 일이 아니거든요. 그래서 제가 굉장히 감사하죠. (어머니#)

그 분, 사회복지사가 엄마가 하지도 않은 일을 (해주었어요) 유치원을 갈 아이면 그 아이를 데리고 가서 (어린이집)원장 선생님에게 막... 인사를 하면서 한 시간 30분이라도 (지낼 수 있는 경험을 쌓도록) 놓고 오고 이런 것을 굉장히 하셨습니다. (어머니4)

#### (4) 진솔한 자세

- 사람이 하는 일이라 그런 인간적인 모습이 결과가 좋았던 것 같아요.

신뢰는 신뢰대상의 신뢰성에서 생긴다. 신뢰성은 기본적으로 의존적인 신뢰주체가 신뢰대상에게 무엇인가 도움을 얻을 수 있을 때 발생한다. Hardin(2002)은 인지기반의 신뢰를 이야기하면서, 누군가를 신뢰한다는 것은 상대방이 내 이해를 충족시킬 수 있는 행동을 해줄 것이라는 지식 기반의 믿음이라고 이야기했다. 여기에는 계산이 숨어 있다. ‘상대방이 믿을만한지’에 대한 지식을 형성할 때, 신뢰대상이 자신의 부족한 점을 솔직하게 드러내는 것은 다소 위험할 수 있다. 하지만 어머니는 직원이 미숙한 모습까지 솔직하게 보임으로써 더욱 신뢰할 수 있게 되었다고 하였다. 이를 진솔한 자세로 주제화하였다. 어머니는 직원에게 자녀의 나이와 상황에 맞는 대응을 해주고, 자녀를 너무 어리게 취급하지 말라고 조언한다. 이 때 직원은 ‘놀람과 혼란스러움’을 표현하였는데, 이러한 반응은 어머니에게 자신의 미숙함을 드러내는 계기가 될 수 있다. 하지만 어머니는 ‘인간적인 모습이 결과가 좋았다’고 평가를 하고 있다(어머니17).

그 전에 어디 계셨었는지 모르겠는데, 여기 와서 (직원)이 제일 놀란 게 뭐냐면 “엄마들 태도가 다른 복지관과 다르다”는 거예요. “애들을 지나치게 예뻐하지 말라”고 그랬거든요. “왜 다 큰 애를 껴안고 막 이렇게 이렇게 하는 거 하지 마라. 왜 하나? 엄마들이 그런다”는 거예요. 저 뿐만이 아니라 모든 엄마들이. “애한테 맞게 하라”고 자기는 “거기에 대해 놀랐다”는 거예요. 자기는 “아이들에게 사랑을 전해야 한다고 생각했는데, 아니 칭찬해야 할 때만 해라. 왜 애들을 지나치게 애기같이 하느냐.” 그런 태도에 대해서 조금 자기 생각과 차이가 있었겠지만 그걸 수용하더라고요. 엄마들이 “노래도 애기 노래 틀지 마라, 애 (나이)17살 등 맞는 것을 틀어라. 애가 따라가든 못 따라가든.” 그런 식으로 엄마들이 말을 하니 “좀 혼란스러웠다”고 이야기를 하더라고요. 그것도 이해가 가더라고요. ‘선생님이 그렇게 생각할 수도 있겠다.’ “막 이렇게 하이파이브 하지 마세요. “이렇게 했거든요 “하이파이브 할 때가 따로 있는데. 왜 장애인들은 어대거나 파이팅 하라고, 하이파이브 하라고, 나 그런 거 싫다.” 그런데 사회복지사가 “저 그것 때문에 놀랐거든요.” 이런 이야기를 하더라고요. 인간 대 인간이 하는 일이라, 사람이 하는 일이라 그런 인간적인 모습이 결과가 좋았던 것 같아요. (어머니17)



신뢰를 하게 되는 맥락을 설명하는 가설 중에 ‘신뢰 상호성 가설’이 있다. 즉, 상대방이 나를 믿으면, 나도 상대방을 믿는다는 것이다(김재한, 2009). 위 사례에서 직원은 자신의 미숙함을 어머니에게 솔직하게 표현했다. 직원이 어머니에게 ‘당신이 내가 솔직하게 이야기해도 나를 이상하게 바라보지 않을 것이라고 믿는다’는 생각을 전달한 것이고, 어머니도 상호 신뢰로 답을 한 것이다. 그 동안 상호 쌓아놓은 신뢰의 기반이 튼튼하지 않다면, 상대방의 호의에 의존해야 하는 이러한 진솔함은 신뢰가 아닌 불신이라는 결과를 낳을 수 있다. 실제로 어머니17에게 진솔한 반응을 보였던 직원도 자신을 신뢰한다는 느낌이 있을 때만 진솔한 반응을 보일 수 있다고 표현했다.

사업할 때 자신감이 생기죠. 물어볼 수가 있어요. 나에 대해서 신뢰하지 않는다는 느낌이 드는 어머님들이 있다면, 제가 의견을 묻기 어려울 것 같아요. 제가 물어봤을 때 ‘이 사람이 전문성이 없네’ 하는 판단을 하기 쉬운 것 같고, 물어봤을 때 되게 소극적인 대답을 하셔서 제가 오판을 하게 될 우려도 있고. 이 어머님이 날 신뢰한다는 생각이 들면, 그 다음에 파트너로 생각을 하게 되요. 제가 온전히 전문성을 다 내려놓을 수 없지만 어느 정도 내려놓고, 어머님한테 의견도 여쭙고, 제 애로사항도 말씀드리면서, “어머님도 어느 정도 선까지 저희 기관을 도울 수 있을까요?” 하고 협력의 선도 같이 맞추어 나갈 수 있고. 그런 여러 가지 강점이 나타나는 것 같아요. (사회복지사#)

## 2) 기관에 대한 신뢰성 판단

기관에 대한 신뢰성 판단 기준을 검토하기 위하여 모든 어머니에게 “어떤 기관을 신뢰하십니까?”라는 질문이 주어졌다. 그러나 자신과 밀접한 관계를 맺은 직원의 자질과 행동[직원의 신뢰성]에 대해 언급하거나, 기관에 대한 일반적인 기대를 설명하는 추상적인 답변을 하는 어머니가 많았다. 따라서 기관의 신뢰성은 기관을 특정하여 조직 운영과 관련하여 신뢰할 만하다고 설명한 경우, 특정 개인에 대한 설명이 아니라 조직 구성원의 전반적 활동에 대한 언급을 중심으로 정리되었다. 어머니의 기관의 신뢰성과 관련된 주제는 다음과 같이 정리되었다.

### (1) 새로운 시도와 연계를 위한 역량을 갖춘 기관

- 엄마들은 낳아 놓기만 했는데, 이 아이들이 부족한데. ‘이 아이들을 사회에 취업시켜주고, 적응하게 해주시는 보호자는 우리 선생님들이구나.’

어머니는 기관 신뢰의 이유로 새로운 시도와 다양한 경험을 연계하기 위한 노력을 언급한다. 기관은 서비스에 도움이 되는 자료를 축적하고, 프로그램을 열심히 기획하고, 외부 자원을 연계하여 다양한 기회를 연결해줌으로 이러한 기대에 부응한다. 그렇지 않으면, 매너리즘에 빠졌다고 평가를 받을 수 있다. 이렇듯 기관이 기회와 대안을 제시할 수 있는 능력과 의지를 갖추었는지는 기관의 신뢰성과 관련된 중요한 특성이다. 이는 특성을 ‘새로운 시도와 연계를 위한 역량을 갖춘 기관’이라는 주제로 정리되었다.

여기가 굉장히 발로 많이 뛰시는 것 같아요, 그래서 자료가 굉장히 많으세요. 제가 느끼기에. (중략) 굉장히 아이들이 취업하기 전에 다양한 경험들을 할 수 있는 기회가 많더라고요. 선생님들이 상당히 애쓰시는구나. 엄마들은 낳아 놓기만 했는데, 이 아이들이 부족한데. ‘이 아이들을 사회에 취업시켜주고, 적응하게 해주시는 보호자는 우리 선생님들이구나!’ 하는 생각에 상~당히 감사해요. 진짜. 뛰는 게 눈으로 보여요. ‘선생님들이 많이 애쓰시는구나. (중략) \*\*기관에서는 우리 아이들 때문에 강초는 말투 가져서 뭐하나 해가지고 오셔서. (어머니7)

제가 운영위원회에 참석을 하거든요. 참석을 해 보면 열심히 하시는데, 저번에 말씀하신 거랑 달라진 것은 없고, 그렇게 돌아가는 체계를 보면 일반 회사처럼 일 년 계획을 세워놓고 계속 똑같이 돌리는... 매너리즘. 그게 뭐 없을 수는 없겠지요. 항상 혁신을 할 수는 없겠지만 (중략) 선생님들이 뭐 꾸준히 새로운 프로그램을 개발을 해서 그거를 물론 어렵겠지만, 잘 못하신다는 것은 아니고요. 어쨌든 작년에도 했던 이야기인 것 같은데... (어머니#)

## (2) 발달장애인과 가족을 배려하고 포용하는 우호적 기관

- 따뜻한 친절 같은 곳, 친정집 같은 그런... 우리 아이를 키워준 곳이라고 해야 하나?

발달장애인은 기관이 제공하는 서비스에 대한 의존도가 매우 높기 때문에, 서비스 기관은 불가분의 관계이다(어머니12). 어머니는 신뢰할 만한 기관과 장기적인 관계를 맺으려 노력하는데, 그 가운데 따뜻함이나 차가움을 경험할 수도 있다. 어머니는 기관에서 따뜻한 경험을 할 때, 애정 어린 직원들을 대할 때 위축되지 않으며, 마음의 위안을 받으며 기관에 대한 신뢰를 경험한다. 반면 자녀가 사랑을 받지 못하는 상황에는 불신을 경험하면서 기관 이용을 포기하게 된다. 따라서 기관의 따뜻한 분위기는 기관의 신뢰성에 매우 중요한 부분이라 할 수 있다. 어머니6은 자신이 신뢰하는 기관을 ‘따뜻한 친절 같은 곳’이라고 표현했다.

제가 \*\*기관을 좋아하는 이유는 분위기가 밝아서예요. 다른 기관은 제가 배우는 것은 없지만 지역이니까 가는 경우가 있어요. 그런데 거기는 복지사들이 이용자를 대하는 표정이 영 아니예요. 여기는 오며 가며 알든 모르든 눈이 마주치면 자연스럽게 인사를 하시더라고요. 다른 기관은 그렇지 않아요. (여기는) 환영받는 느낌. 따뜻한 느낌? 처음 복지관에 온다면, 뭔가 다른 사람에게 물어보기도 힘든 느낌, 건물에 들어오는 순간 위축되는 느낌을 갖기 쉬운데. (어머니1)

따뜻한 마음이 없어요 (중략), 거기서 따뜻한 느낌을 못 받았어요. 그래서 고민을 좀 했어요 (중략) 이거 아닌 것 같은 거 같다는 생각이 들고, 애도 사랑을 못 받는 것 같다는 느낌도 들고 그래서 (이용하다가 옮겼어요). 그리고 여가시간도 별로 없고, 거의 작업으로 일관된 것 같아요. (어머니7)

우리 애가 젖도 못 빨고 모든 발육이 늦은 상황에서 ‘f가 늦된 것이 아니라 장애인’f 하고 민감이 교차할 때... 여기 선생님이 “어머니, 괜찮으세요? 어머니, 괜찮을 거예요. 어머니, 힘내세요.” 그런 한 마디가 누가 위로도 못해주는 상황에서, 그 말 한마디가 힘은 안 났는데도, ‘내가 정신을 차려야하겠구나’ 하는 생각이 드는 거예요. 그래서 정말 여기로 오면 친절함마도 돌아가서 안 계시지만, 친정집 같은 그런... 우리 f를 키워준 곳이라고 해야 하나? 마음의 위안을 받고, f가 이렇게까지 클 수 있는 게 이런 기관이 있어서 되었다는 생각이 들어요. (어머니6)

### (3) 발달장애인의 입장을 배려한 운영

- 자기네들 6시에 퇴근해야 하나 (중략) 아이들은 그 시간에 올 수 없는 거예요.

어머니는 서비스 이용기회가 충분하고 적절한 방식으로 주어지기를 기대한다. 이러한 사항은 ‘발달장애인의 입장을 배려한 운영’으로 정리되었다. 이 주제는 중증발달장애인을 좀처럼 받아주지 않는 기관에 대한 안타까움을 표한 어머니의 언급, 직원편의에 맞춘 서비스 운영시간 결정에 대한 불만을 표한 어머니의 언급을 통해 도출되었다. 어머니#는 중증의 발달장애인을 일부러 배제하며 “자기들 편한 애들 골라서 뽑는다”고 의심하고, 어머니17은 프로그램 편성을 자녀가 이용할 수 없는 시간에 하면서 “자기들 퇴근 시간에 맞추어 프로그램을 운영한다”고 의심한다. 의심 속에서는 신뢰가 생기지 않는다.

심하면 더 받아줘야지. 조금이라도 경한 애들을 받아주고 그러니까. (중략) 제가 어떤 이야기를 한다고 되지를 않잖아요. 그래서 “다음 기회에 한번 하게 해 달라”고 이야기는 하는데. 그게 잘 시정이 안 되고. 이런 말을 해서 좀 그런데. 엄마들이 하는 말이 “자기들 편한 애들 골라서 뽑아 해 주는가” 하고 오해를 하게 되지요. (어머니#)

모 복지관에 갔더니 시간 세팅을 자기네들한테 맞추어 놓은 거죠. 자기네들 6시에 퇴근해야 하나 몇 시까지는 수업에 참여를 해야 되고. 이런 식으로. 아이들은 그 시간에 올 수 없는 거예요. 학교는 4시에 마치는데. 종례하고 그런 것 고려하면 4시 반에 프로그램을 시작해야 하는데. 그런데 프로그램 시간이 4시예요. ‘그러면 오라는 거야, 마는 거야.’ 그런데 애가 조퇴하고 올 수도 없고. (중략) ‘자기네들 짜인 대로 하는 거 아닌가?’ 그거 하나를 봐도 신뢰도가 좀 무너지죠. (어머니17)

### (4) 긍정적 마인드의 기관장

- 관장의 마인드가 중요하더라고요.

기관장은 기관의 구성원이지만, 기관 전체의 운영을 결정하는 영향력이 있는 존재이다. 따라서 기관장의 신뢰성은 기관의 신뢰성으로 대치해서 볼 수 있다. 기관장의 리더십은 기관의 성격을 결정할 힘을 가진다(Mowday & Sutton, 1993). 기

관장이 기관을 대표하면서 발달장애인과 어머니에게 우호적인 분위기를 만들어낼 수 있다. 기관장은 이용자에게 환영받는 느낌을 주는 조직 문화를 조성하거나, 새로운 프로그램을 구성하도록 적극적으로 지원해줄 수 있다. 하지만 기관장은 특정 발달장애인을 배제할 수도 있으며, 새롭고 선도적인 프로그램을 운영을 하는 대신에 안전을 강조하면서 사업을 위축시킬 수도 있다. 어머니의 신뢰를 얻기 위한 기관장의 자질과 관련한 기관의 신뢰성을 ‘긍정적 마인드의 기관장’이라는 주제로 정리하였다.

너무 기쁘게 맞이해주시더라고요. 또 우리 아이가 좋아하더라고요. 그래서 거기 5년을 다녔어요. (어머니12)

관장의 마인드가 중요하더라고요. 여기 관장님이 많이 도와주려는 그런 긍정적인 입장이세요. 엄마들에게 많이 지원해주시려고 노력하고. 우리 애들한테 애정이 갖고 계신 것 같고. (어머니15)

어느 쪽에 초점을 맞추느냐에 따라 조금 달라요. 예전 관장님은 이렇게 시도를 많이 했던 것 같아요. 수업이나 실질적으로 필요한 아이들에게 필요한 수업이 무엇인지 고민하고 그 수업들을 자꾸 늘려가고 만들고 (중략) 예전에는 수업이 되게 활성화되었던 것 같아요. (중략) 그런데 지금 현재는 약간 안전 위주로 가는 것 같아요. 누구도 다치면 안 되고, 그리고 그 다음에 누가 해를 가하지 못하게. 이렇게 단속, 딱 요 품 안에, 아이들이 안전하게 품 안에 두는 것은 더 좋아진 것 같은데, 그게 이제 딱 유아때는 느낌. (어머니#)

##### (5) 약속을 준수하는 기관

- 전에는 ‘\*\*기관에 다니면 여기서 끝이구나! [죽을 때까지 다 해결되는구나!]’ 하고 생각했어요. 그런데 (중략) 나가게 된 엄마들에게 상처를 너무 많이 준 거예요.

기관 신뢰성의 전제조건은, 신뢰 기대의 충족, 약속 이행에 대한 어머니의 믿음이다. 따라서 기관의 신뢰성으로 ‘약속을 준수하는 기관’은 매우 중요한 의미를 가진다. 과거, 모 기관에서 ‘발달장애인의 평생을 책임진다’는 비전속에서 사업을 운영한 적이 있었고, 많은 어머니의 호응을 얻었다. 그러나 해당 기관의 법인내부 사정으로 기관장이 변경되고 복지의식이 부족한 기관장이 부임하면서 발달장애인 중 중증발달장애인[특히 자폐성장애인] 일부에 대해 “애들은 희망이 없다”며 서비스

를 이용을 제한하며 약속을 번복한 적이 있었다(어머니#). 기관이 약속을 어기고 앞뒤가 맞지 않는 설명을 내어 놓으면서, 피해 어머니들 사이에 상당한 불신이 나타났다. 이러한 약속 위반 경험에 대한 어머니의 언급을 바탕으로 ‘약속을 준수하는 기관’을 기관의 신뢰성과 관련한 주제로 정리하였다.

중학교 때. 관장님이 자폐성 애들 5명을 내보낸 거예요. 그냥. 애들은 별로 희망이 없데요. (어머니#)

그 때 엄마들 상처가 엄청날 거예요. 왜냐하면 그 당시 \*\*\*관장님이 ‘이 기관에 평생 우리 아이를 맡길 수 있겠구나’하는 이미지를 많이 심어주셨거든요. 그 당시 재단하고 갈등이 있어 가지고 관장이 바뀌었는데, 전에는 ‘\*\*기관에 다니면 여기서 끝이구나! [죽을 때까지 다 해결되는구나!]’ 하고 생각했어요. 그런데 (기관장이 바뀌어 약속을 지키지 못하게 되고 중증 발달장애인을 쫓아내어) 나가게 된 엄마들에게 상처를 너무 많이 준 거예요. 그런데 상태가 양호하면 어디든지 갈 데가 많은데, 상태가 좀 심한 애들은 받아주는 데가 없잖아요. (어머니#)

#### (6) 주인 의식을 키워나가는 반응적인 기관

- 내가 주인의식이 생긴 거잖아요. “우리도 만들어요, 선생님.”

기관에 대한 신뢰와 관련해서 어머니의 의견을 폭넓게 반영하여 기관의 사업운영에 반영하는 사례를 정리하여 ‘주인의식을 키워가는 반응적인 기관’이라는 주제를 정리하였다. 여기서 주인의식은 기관과 직원의 신뢰성에 대한 어머니의 반응이다. 하지만 기관의 신뢰성과 관련해서는 이러한 주인의식이 어디서 생기는지에 주목하여 검토할 수 있었다.

우선 어머니17 사례에서, 기관은 어머니의 의견에 대해 반영하려고 노력했고 가시적인 결과를 보였다. 그로 인해 어머니는 더욱 적극적으로 기관 활동에 참여하고, 기관에서는 여기에 부응하여 새로운 서비스를 모색한다. 이러한 선순환 과정은 ‘어머니가 제안한 대로 기관이 맞추어간다’는 의식을 갖게 하고, 이는 서비스 수혜자(recipients)가 아니라 파트너 내지는 주인으로 생각하게 만든다. 이러한 주인의식은 “이런 프로그램을 만들어주세요”라는 부탁이 아니라, “우리도 만들어요.”라는 제안으로 나타난다.

이를 위해 직원은 어머니의 ‘암묵적 기대에 대한 헌신’하였다. 그러나 이를 직원 개인의 신뢰성만으로 한정하여 이해할 수 없다. 기관(장)의 의지와 지원(예산, 서비스 기회 등)이 함께 조화를 이루어야 가능한 일이기 때문이다(사회복지사2, 4, 6). 따라서 어머니에 대한 반응적인 관계를 창출하는 제반 여건을 ‘주인 의식을 키워 나가는 반응적인 기관’으로 주제화하였다.

그런데 지금 요기 \*\*의 분위기는 어떠냐면, 어디 좋은 프로그램이 있어요. “우리도 만들어요, 선생님.” 이렇게 되는 거죠. 내가 그리로 옮기기 보다는. 내가 주인의식이 생긴 거잖아요. 좋은 프로그램이 어디 있다더라, 그러면 그거 보완해서 “우리도 만들어요, 선생님.” 그러면, 그게 목살되는 게 아니고 정말 다음 학기에 그 프로그램이 생기고 (어머니17)

좀 더 도전을 주는 기관에 신뢰를 느끼시는 것 같아요. 부모모임을 처음 만들었을 때, (중략) 기관입장에서 ‘어머니들이 하셔야 한다’고 도전을 줘서 “자신들이 깨어난 계기가 되었다”고 해요. (사회복지사6)

#### (7) 안정적인 서비스 운영을 위한 기반을 갖춘 기관

- 애를 파악할만하면 선생님이 바뀌는 거예요.

대인서비스 분야에서, 직원 관리는 내부 마케팅으로 중요하게 다루어진다. 바로 직원 자체가 서비스이고, 직원이 고객의 눈에 비치는 조직 그 자체이기 때문이다(이유재, 2013). 그러나 어머니는 직원 관리가 자신의 기대와 맞지 않아 불신이 생기는 경우를 상당히 많이 언급하였다. 치료사 등 직원이 자주 바뀌어 자녀 파악에 시간이 걸리고, 자녀가 적응에 어려움을 겪어, 그 피해를 이용자가 고스란히 짚어지게 되는 상황이 많다는 것이다.

어머니는 직원이 자주 바뀌는 상황, 과도하고 부적절한 업무량에 대해 알고 있다. 하지만 피해는 서비스에 의존할 수밖에 없는 취약한 발달장애인과 어머니가 짚어지고 있었는데, 이는 기관 불신의 이유가 된다. 조직 내 내부 마케팅이 잘 이루어지지 않아, 상호작용 마케팅[직원의 고객에 대한 서비스 약속 이행]에 영향을 미쳐 고객 불신이 생기는 상황이다. 이는 ‘안정적인 서비스 운영을 위한 기반을 갖춘

기관'이라는 기관의 신뢰성으로 정리되었다.

직원이 그만 둔다든가, 복지관을 이동한다거나 하는 경우도 봤어요. 자쳐서, '사람이 그렇게까지 될 때까지 두면 안 된다고 생각하거든요. 저는 그 전에 일할 수 있는 환경을 바꿔야지 한 사람이 나가떨어지게 하면 다 손해죠. 아이들에게 선생님이 자주 바뀌는 것은 안 좋거든요. 이 아이들 파악할 수 있는 시간이 있는데, 1-2개월, 3개월 그냥 지나가거든요. '애는 어떠하더라, 이럴 때는 이런 행동을 하더라.' 이런 것이 파악이 되어야 더 깊은 접근이 가능한데. (어머니19)

선생님들이 무지하게 많이 바뀌어요. 제가 움직인 이유가, 우리 아이가 1년 반 있는 동안에 선생님이 3번이나 바뀌었어요. 애를 파악할만하면 선생님이 바뀌는 거예요. 엄마로서는 그게 조금 아쉽더라고요. 계속 한 선생님이 봐주시면 좋는데, 선생님이 계속 바뀌시니까. 그리고 '왜 선생님이 자주 바뀔까' 하는 생각도 들고. (어머니7)

복지관은 오래 붙어 있는 선생님이 없어요. 다 그만두고 때려치우고 나가요. "관장이 늦게까지 잡무를 많이 시킨다"고 하더라고요. (어머니15)

선생님들이 좋은 마인드를 가지고 있다고 해도 근무조건 여러 가지 행정적인 것들이 인간이니까 피곤하지 않아요. 체력을 많이 쓰면 쉴 수 있는 시간도 있어야 하는데, 모든 선생님들이 다 그렇다고 할 수 없지만 너무 업무가 많으세요. (어머니19)

### 3) 맥락조건에 대한 분석

어머니가 언급한 직원 및 기관에 대한 신뢰성 판단은 기존의 신뢰 이론에서 신뢰대상의 신뢰성을 논의한 주요한 범주와 대체로 일치하였다. 또한 직원 및 기관이 개별적으로 어머니의 신뢰에 영향을 미친다기보다는, 기관은 직원이 신뢰성 있는 서비스를 제공하기 위한 환경으로서 작용하는 것처럼 언급되었다. 신뢰성 있는 기관에서, 직원이 자연스럽게 신뢰할 만한 자질과 행동을 보이는 것이다. 어머니는 직원과 기관의 모든 측면을 보고 신뢰성을 판단하지 않는다. 자녀, 자신의 경험으로 신뢰성을 판단하고 있었다. 이들은 직원과 관계를 통해서 서비스 경험을 하고 있기에, 어머니는 직원과 기관의 신뢰성을 각기 구분하는 것에 큰 의미를 두지 않았다. 직원과 기관은 서로 영향을 주고받는다고 이해하는 것이 타당하다. 이를 테면, 기관의 조직문화는 직원에게 영향을 미치고, 직원은 서비스로 발달장애인과 어머니에게 영향을 미친다. 어머니는 직원의 신뢰성을 경험하고, 직원과



기관이 믿을만한지 판단한다.

어머니에게서 얻은 맥락조건 코드는 사회복지사 인터뷰의 내용과 특별히 다르지 않다. 하지만 신뢰성을 판단하는 세부 주제에 대한 언급의 빈도에서 차이를 발견할 수 있다. 사회복지사(5명, 83%)는 ‘어머니에 대한 공감적 존중’을, 어머니(13명, 68%)는 ‘자녀에 대한 진정성 있는 애정 어린 태도’를 가장 높은 빈도로 언급한다. 어머니(8명, 42%)도 자신과 직원과의 관계의 중요성을 인식하고 있기는 하지만, 더 많은 경우에 자신보다 자녀에 대한 직원의 태도를 신뢰성을 판단하는 우선적 고려 요소로 보고 있다는 점이 다르다.

어머니와의 인터뷰를 통하여 ‘직원과 기관에 대한 신뢰성 판단’이라는 맥락조건으로 정리된 사항을 요약하여 도식화하면 다음 [표 4-5]와 같다.

[표 4-5] 직원 및 기관에 대한 신뢰성 판단

구분	직원의 신뢰성	기관의 신뢰성
능력	- 문제 해결과 기능 개선을 위한 역량	- 새로운 시도와 연계를 위한 역량을 갖춘 기관
호의	- 긍정적이고 애정 어린 고객 중심의 소통 태도	- 발달장애인과 가족을 배려하고 포용하는 우호적 기관
성실함	- 기대 이행의 성실함과 헌신	- 약속을 준수하는 기관 - 주인의식을 키워나가는 반응적인 기관
개방성	- 진솔함	
기타		- 안정적인 서비스 운영을 위한 기반을 갖춘 기관

### 3. 현상: 신뢰/불신의 상태를 경험함

어머니는 서비스에 대한 기대를 가지고 기관에 진입하며, 직원 및 기관의 신뢰성을 판단하는 맥락 속에서 신뢰/불신이라는 현상을 경험한다. 어머니가 경험하는 신뢰 현상은 ‘편안함, 고마움과 미안함이라는 복합적 감정 속에서, 긍정적 이해의 눈을 가지고, 상처 걱정 없이 솔직하게 소통할 수 있는 상태’였다. 혹은 어머니는 ‘불안과 좌절, 원망 속에서, 의심의 눈을 가지고, 내색을 못하는 상태’로 불신 현상을 경험한다. 본 연구자는 신뢰상태와 불신상태를 대응시키되 내용별로 함께 범주화하여 정리하였고, 이를 어머니가 발달장애인서비스 과정에서 경험하는 신뢰/불신의 현상으로 제시하고자 한다.

#### 1) 마음이 편함 vs 불안과 좌절

- 아무래도 보고 나면 마음이 더 편안하죠. 집으로 와도 마음이 편하고

어머니가 신뢰를 경험할 때 ‘편안한 마음’을 가질 수 있다. 이러한 편안함은 어머니의 표정을 밝게 하고, 마음의 여유를 갖게 해주며, 새로운 여가활동의 기회까지 만들어 준다. 반면 어머니가 불신을 경험할 때는 ‘불안함’이 생겨난다. 이를 테면 프로그램을 마치고 자녀와 헤어지는 상황에 바쁜 서류 작업을 이유로 인사도 제대로 하지 않는 경우에 어머니는 ‘둘이 있을 때 어떻게?’하는 불안을 갖게 된다. 자녀를 장애인주간보호센터에 맡겼는데 알아서 처리해주지 못하고 너무 세세한 것까지 물어보면, 어머니는 평상시 생활 지도는 잘 이루어질 수 있는지 걱정하게 된다. 나아가 프로그램 이용기회를 얻지 못하면 ‘좌절감’을 경험하게 된다. 불안, 좌절은 마음이 편한 상태와 반대되는 정서 상태라 판단할 수 있다. 따라서

‘마음이 편함 vs 불안과 좌절’은 어머니가 서비스 과정에서 경험하는 신뢰/불신 현상으로 이해될 수 있다.

[신뢰-편안함] 아무래도 보고 나면 마음이 더 편안하죠. 애가 들어갈 때, “어서 와” 반겨주실 때가 있고, 오나가나 큰 신경을 쓰지 않는 경우가 있어요. 애가 올 때 “어머, k야”하고 반기면 훨씬 낫죠. 집으로 와도 마음이 편하고. (어머니11)

[신뢰-편안함] 그거는 그 예를 들어 드리면 돼요. 그 때 아이 상태가 안 좋았고 폭력적이었는데 처음 이용했을 때보다 여기서 수용해주셔서 다니면서 아이가 조금 밝아지고 아이가 좀 좋아하니까 다른 분이 저더러 엄마 얼굴이 달라졌다고 하시더라고요. (중략) 제가 하는 아이 키우면서 여가 활동 이런 것을 처음 시작했더니깐요. 전에는 시간이 있어도 마음의 여유가 없는 거예요. (어머니13)

[불신-불안함] 둘이 있을 때 어떨까 그런 생각이 나지요. 엄마들은 (어머니5)

[불신-불안함] 쓸 데 없는 거 이야기하면 걱정돼요. (어머니12)

[불신-좌절함] 기분이 나쁘죠. 거절당하면, 내 아이가 거절당하고 이용을 못하게 되었을 때 기분이 나쁘고, 정말 이렇게 좌절하게 되죠. 제 자신도 좌절하고. (어머니15)

## 2) 고맙지만 미안한 마음 vs 원망

- 믿음도 가고 좌송스럽고

어머니는 신뢰성을 보여준 직원과 기관에 ‘고마운 마음’을 가진다. 도전적 행동을 하는 자녀를 위해 헌신하는 직원을 보면 신뢰는 고마움이라는 감정으로 나타난다(어머니16). 신뢰를 하면, 자녀의 문제 행동을 이야기해도 편안한 마음을 가질 뿐더러 오히려 고마운 마음을 가진다(어머니6). 그러나 어머니의 고마운 마음의 기저에는 미안한 감정이 깔려 있다. 자녀에게 서비스를 하는 것이 쉽지 않음을 알기 때문에 ‘미안한 마음’을 느끼는 경우가 더러 나타나는 것이다. 이를 테면, 자녀 나이가 많아 서비스를 이용할 때 눈치를 보는 어머니에게 ‘안심하고 다니라’는 메시지를 보내는 직원의 호의에 고마움을 느끼지만 미안하다는 생각을 한다. 문제

행동을 보일 때마다 나서서 해결해주거나(어머니7), 뇌전증을 지닌 자녀를 보살피다가 다친 직원에게 고마운 마음과 더불어 미안한 마음을 가진다(어머니11). 이렇게 앞에서 언급한 상황은 모두 직원과 기관에 대해 신뢰를 느낄만한 상황과 사건과 관련되어 있다.

‘고맙지만 미안한 마음’은 발달장애자녀를 둔 어머니의 특수한 신뢰 상태이다. 왜냐하면 신뢰 관계에서 고마움과 미안함을 동시에 경험하는 것은 일반적이지 않기 때문이다. 도움을 받는 사람은 자신의 취약성과 의존성을 드러내고 상대방의 능력과 선의, 사회적 의무에 의존한다. 이로 인해 도움을 받는 이는 지위가 낮아지며, 도움을 주는 이는 지위가 상승된다(Schein, 2009). 불균형 극복을 위해 도움을 받은 사람은 보답하거나 감사표현으로 관계를 평등하게 위해 노력한다(Schein, 2009; Kerson, 1978). 중요한 외과수술을 받아야 하는 상황을 가정해보자. 환자는 취약한 상태라서 의사에게 상당 부분을 의존한다. 의사는 효과적인 치료를 통해 높은 지위에 있게 되고, 환자는 의사에게 의존하기 때문에 환자 역할(patient role)을 하며 낮은 지위에 처하게 된다. 그러나 환자는 의사에게 정당한 치료비를 지불하면서 관계가 곧 평등해진다. 환자는 필요한 도움을 받았기 때문에 의사를 신뢰하고 고마운 마음을 갖게 된다. 하지만 미안한 마음은 가지지 않아도 되는데, 정당한 치료비를 지불해서 관계가 평등해졌기 때문이다. 이와 비슷한 맥락에서, 중증의 발달장애인이어도 1:1로 치료서비스를 이용하는 가운데 치료사들에게는 미안한 마음을 갖지 않는다. 많은 비용을 부담하여 관계를 평등하게 만들었기 때문이다(어머니13). 어머니의 ‘고맙지만 미안한 마음’은 관계를 평등하게 만들 수 있는 계기나 권리가 주어지지 않아 생기는 독특한 신뢰 감정이라 볼 수 있다.

[신뢰고마운 마음 그래서 초반에 그렇게 진짜 마음을 다해 진짜 몸 다해서 해주시니까, 지금은 선생님들 뵙기만 해도 그냥 신뢰가 되고 고맙워요. (어머니16)]

[신뢰고마운 마음 하지만 f가 이런 문제 행동을 한다고 저는 꼭 이야기를 하잖아요. 그래야 장애가 조금 느리고 불편한 거지, 그리 큰 문제가 되는 것이 아니라고 보는 거거든요. 그렇게 선생님들께서 전화해 주시고 이야기해 주시고 하는 것이 오히려 더. ‘지금 f하고 더 이야기를 할 수 있는 기회가 되는 구’하는 생각이 들어 고맙고 감사한 마음이 드는 것 같아요. (어머니6)]

[신뢰-미안한 마음] “애가 진짜 안정적으로 직장 다니듯이 선생님들은 다니라”고 했어요. 그런데 제가 미안한 생각이 자꾸 드는 거예요. ‘어떻게 해야 하나.’ 다니긴 다니지만 마음은 항상 그런 게 있어요. (어머니3)

[신뢰-미안한 마음] 선생님들이 상당히 애쓰시는구나. 엄마들은 낳아두고 낳아놓기만 했는데, 이 아이들이 부족한데, ‘이 아이들을 사회에 취업시켜주고, 적응하게 해주시는 보호자들은 우리 선생님들이구나’ 하는 생각에 상~당히 감사해요. 진짜 (중략) 이런 느낌이 들어가지고 믿음도 가고 죄송스럽고 항상 볼 때마다. 가서 조용히 다니지도 않잖아요. 문제도 일으키는데 그 때마다 가서 해결해주시니까는. 많이 죄송해요. (어머니7)

[신뢰-미안한 마음] 오히려 옆에 선생님 “안 다치셨냐?”고 물어보죠. 애 데리고 가다가 같이 넘어지고 그러더라고요. 선생님이 같이 계단 올라가다 넘어지셨는가 봐요. 애 얼굴이고 다 긁히면서... 손을 잡았다고 하는데, 손만 잡고 가니까 애가 넘어지니 선생님도 걸려서 같이 넘어지셨나 봐요. 밑에 깔린 게 꺼끌꺼끌한 거 깔아 놓은 곳이 있어서 얼굴이 다 까지고 긁히고, 선생님도... 항상 “선생님, 다친 데 없어요?” 하고 묻지요. 미안하잖아요. 우리 애 때문에 옆에까지 피해가 되니까. (어머니11)

한편 극단적인 불신의 상황에서는 고마운 마음의 반대 감정인 ‘원망’하는 마음이 든다. 이를 테면 중증 발달장애인 어머니 입장에서 자녀가 서비스에서 배제되는 상황, 즉 불신이 생기게 되는 상황에서는 원망하는 마음이 든다. 서비스 진입에서 지속적으로 배제된 경험, 약속된 서비스를 이행하지 않고 쫓겨난 상황에 어머니가 경험하는 원망은 고마움이라는 감정과 반대되는 감정이라 볼 수 있다.

[불신-원망] 그렇게 이야기하니까 엄마들이 다 그러잖아요. “거기들은 서울대잖아요. 엄마들은 못가.” 이런 식으로 이야기하지요. 너무 안타깝고. (어머니#)

[불신-원망] 나중에 이제 자꾸 \*\*기관 대기자가 많이 생기고 나오는 사람이 없으니까 이제 좀 추려내자고 그러면서 친구들을 추려서 보냈어요. 그 때부터 엄마들이 너무너무 원망을 많이 한 거죠. (어머니#)

### 3) 솔직하게 상대방에게 이야기할 수 있는 상태 vs 내색을 못함

- 아이가 힘든 부분, 집에서 힘들었던 부분을 그냥 솔직하게 다 그냥 털어 놓고 이야기할 수 있는 거?

신뢰를 할 때 어머니는 직원에게 솔직하게 이야기할 수 있다. 반면, 어머니는 신뢰하지 않는 직원에게는 진실하기 힘들고 불편한 점이 있어도 말을 할지 주저한다(어머니2). 상대방의 의도에 대한 확신이 없기 때문이다. 주간보호센터를 이용하는 한 어머니는 가정에서 발생하는 힘든 상황을 “솔직하게 다 그냥 털어 놓고 이야기할 수 있는 것”이 신뢰의 증거라고 말하며, 만일 신뢰하지 못한다면 “그냥 적당히 정해진 이용기간을 때울 것”이라고 말한다(어머니16). 다른 어머니도 직원과 기관을 신뢰하는 상황이라면, “뭔가 아니다 싶을 때, 솔직하게 이야기할 수 있을 것 같다”고 말한다(어머니18). 이렇게 상대방에게 솔직하게 이야기할 수 있는 상태는 신뢰하고 있는 모습이라 볼 수 있다. 직원도 어머니의 솔직함을 신뢰의 증거로 여긴다. 어머니가 자녀양육에서 힘들었던 점, 가정형편, 자녀의 발작 증상 등의 취약한 모습을 개방하는 모습을 확인하면서, 직원도 어머니의 신뢰를 확인한다(사회복지사2, 3, 5). 하지만 상대방을 신뢰하지 못할 때는 마음에 들지 않아도 내색하지 못한다. 어머니가 내색하지 못하는 상황은 대안이 없이 이용하는 조건과 연결되어 있다. 이 조건은 신뢰/불신이라는 ‘현상’의 ‘작용과 상호작용’으로 나타나는 ‘말김과 떠남의 행동’을 중재하는 ‘권력관계경험: 권력불평등’에서 자세히 다루어진다.

[신뢰-솔직하게 이야기함] b를 담당하는 선생님도 신뢰를 하기 때문에 b 아빠가 “b를 데리고 사우나 가고 싶다”고 그래요. 만약 다른 선생님 같으면 “b가 어디 몸이 안 좋아서 설게요.” 그러는데 “아빠가 사우나 데리고 가고 싶어요. 하루 안가도 되지요?” 이렇게 편안하게 말을 할 수 있는 것 같고요. (중략) 어떤 분에게 ‘불편한 것을 말해 말아?’하고 고민을 하게 되는데, (이 분에게는) 고민이 없이 스스로없이 이야기할 수 있는 관계형성이 잘 되어 있어요. (어머니2)

[신뢰-솔직하게 이야기함] p가 힘든 부분, 집에서 힘들었던 부분을 그냥 솔직하게 다 그냥 털어 놓고 이야기할 수 있는 거? 믿지 못하면 대충 여기서 4-5년 때우고 말죠. 그냥 보내고 시간 때우고 말텐데. (중략: 자녀진료에 대한 가족 내 의견불일치에 대한 이야기) 제가 그런 거 다 털어 놓고 이야기를 하니까 믿는 거 아닌가 싶은데요? (어머니16)

[신뢰-솔직하게 이야기함] 그러다가 아, 그 부분이 어떤 부분인지 아직까지는 따르지만 뭔가 아니다 싶을

때는 저도 그 상황이 어떤 상황인지는 모르겠지만 얘기는 할 거 같아요. 말씀은 드릴 것 같아요. 이 방향보다 이 방향이 더 낫지 않을까요? 제 생각은 그런데. (어머니18)

[불신·내색을 못함] 그런 건 좀 마음에 안 드는데 물어 두신다거나 그런... 다른 어머님들도 저와 똑같이 을의 입장인지 모르겠지만 을의 입장인 어머니라면 그렇게 생각할 거 같아요. 웬만한 불이익은 내가 감수하고 아이를 맡아주시는 것만으로도 감사할 것이라 생각할 것 같아요. 다 똑같이 을의 입장을 가지신다면. (어머니14)

[불신·내색을 못함] 그 때도 좀 섭섭했었죠. 그래도 거기 이용을 하니까 내색은 못하겠더라고요. (어머니9)

상대방에게 자신의 상황을 솔직하게 이야기할 수 있다는 것은 상대방이 자신을 존중해줄 수 있다는 믿음에서 나오는 반응이고, 스스로도 솔직해질 수 있는 자신감을 얻었다는 증거이다. 신뢰에 대한 학술 연구 중에 가장 많이 인용되는 논문 중에 하나인 ‘An Integrative Model of Organizational Trust(Mayer, Davis & Schoorman, 1995)’<sup>14)</sup>에서는 기존 신뢰 연구를 집대성하여 신뢰를 다음으로 정의한다.

“신뢰란 상대방을 모니터하고 통제할 수 있는 능력과 관계없이, 신뢰주체에게 중요한 특정한 행동을 수행할 것이라는 기대에 근거하여, 기꺼이 신뢰대상의 행동에 취약해지겠다는 의지이다”

여기서 신뢰 상태를 표현하는 핵심 표현은 신뢰대상의 행동에 ‘기꺼이 취약해지겠다는 의지(willingness to be vulnerable)’이다. 이는 솔직함이라는 덕목과 관련되어 있다. 어머니는 서비스 이용 전에도, 이용 중에도 이미 취약한 상태이다. 이 상황에 어머니를 스스로를 더 취약하게 만드는 태도 중에 하나는, 거짓 없이 솔직하게 직원을 대하는 것이다. 어머니가 신뢰를 느낀다면, 상대방의 선의를 알기 때문에 솔직함으로 기꺼이 자신을 드러낼 수 있다. 반면, 어머니가 불신을 느낄 때는 자신과 자녀에게 불이익이 생길까봐 내색하지 못한다. 이렇듯 어머니의 신뢰/불신 상태와 관련해서 나타난 주제는 ‘솔직하게 상대방에게 이야기할 수 있는 상태 vs 내색을 못함’이다.

---

14)Google Scholar 기준 16,844회 인용(2017년 10월 19일 현재)

#### 4) 긍정적 이해의 눈길 vs 의심의 눈길

- 자기 일에 대해 미스가 있어도 그것을 예쁘게 봐줄 수 있는 눈이 생기게 만들어요.

어머니가 신뢰를 경험할 때 보이는 현상은 상대방에 대한 의심을 거두고 ‘긍정적으로 이해하려는 눈길’을 가진다는 점이다. 상대방이 신뢰기대를 충족시킬 때 이를 긍정적으로 판단하는 것은 당연한 일이다. 하지만 신뢰기대에 다소 미흡하거나 이를 위반하였을 때에도 긍정적으로 이해하는 것은 매우 강력한 신뢰의 신호이다. 상대방을 믿기에 이미 벌어진 부정적 상황도 감당하겠다는 의지의 반영이기 때문이다.

긍정적 이해의 눈길이라는 신뢰현상으로 주제화된 경우는 다음과 같다. 업무처리 실수를 용납하고(어머니4), 자신의 제안이 좌절되어도 이해하며(어머니17), 자녀에 대한 부정적 평가도 긍정적으로 수용하고(어머니6), 자녀가 당한 피해도 긍정적으로 해석한다(어머니17). 이렇게 어머니는 긍정적 이해의 눈길로 상대방을 대하며, 더욱 취약해질 수도 있는 상태까지 수용한다. 상대방의 선의를 믿기 때문이다.

[신뢰-긍정적 이해의 눈길] 후자[애정 어린 반응으로 신뢰를 얻은 직원]는 자기 일에 대해 미스가 있어도 그것을 예쁘게 봐줄 수 있는 눈이 생기게 만들어요. (어머니4)

[신뢰-긍정적 이해의 눈길] 결과적으로, 그 과정을 우리가 알기 때문에 안 될 수 없는 과정을 알기 때문에 또 노력을 한 것도 알고 우리도 참여해서 같이 노력을 했기 때문에, 그 결과에 대해서 아쉽기는 하지만 (중략) 결국은 신뢰가 바탕이 된 거 같거든요. (어머니17)

[신뢰-긍정적 이해의 눈길] 선생님들께서 전화해주시고 이야기해주시고 하는 것이 오히려 더. ‘지금 f하고 더 이야기를 할 수 있는 기회가 되는구나.’ 하는 생각이 들어 고맙고 감사한 마음이 드는 것 같아요. (어머니6)

[신뢰-긍정적 이해의 눈길] p가 심지어는 맞았어요. “그래요, 잘 맞았어요. 지도 몇 번 때렸으니까 지도 맞아봐요.” (그렇게) 하면 (자기도 때리면) 안 되는 거를 알겠죠. 웃고말고. (어머니16)

한편 어머니가 불신을 경험할 때는 ‘의심의 눈길’을 보인다. 예를 들어 어머니#는 중증발달장애인에게 기회를 주지 않는 기관에 대해 “자기들 편한 애들 골라서 뽑아 해주는가”라고 어머니들끼리 말하는 상황을 이야기한다. 어머니7은 직원이



자주 바뀌는 상황을 접하고 기관에 뭔가 문제가 있을 것 같다고 의심을 한다.

[불산의심의 눈길] 이런 말을 해서 좀 그런데 엄마들이 하는 말이 “자기를 편한 애들 골라서 뽑아 해 주는가” 하고 오해를 하게 되지요. (어머니#)

[불산의심의 눈길] (자녀가 행복을 느낄만한 좋은 경험이 있느냐는 질문에) 네. 없어요. 전혀 없어요. \*\*기관은 교무실이나 그런 데 느낌이에요. oo기관은 취업1팀, 취업2팀 이런 식으로 나누어져 있어서, 강당 같은 데 다 모아두고 이야기를 하고 그런데요. 완전 학교 같은 분위기에요. 사랑은 많이 느낄 수 없어요. 그리고 엄마로서는 그게 조금 아쉽더라고요. 계속 한 선생님이 봐주시면 좋은데, 선생님이 계속 바뀌시니까. 그리고 “왜 선생님이 자주 바뀔까” 하는 생각도 들고 (어머니7)

어머니가 직원 및 기관의 신뢰성을 경험하여, 이들에 대한 의심을 거두고 긍정적 이해를 하게 되면, 직원과 기관은 솔직하고 편안하게 대응할 수 있다. 기관과 직원은 실수가 용납되는 편안한 상황에서 더 많은 실험적인 시도를 할 수 있고 어머니에게 더 솔직하게 다가설 수 있다(사회복지사5). 이는 상호신뢰로 나아갈 수 있는 계기가 될 수 있다. 즉, 서비스 제공주체의 신뢰성이 어머니의 신뢰를 낳고, 어머니의 신뢰반응이 서비스 제공주체의 어머니에 대한 신뢰를 형성하여 상호 신뢰의 선순환의 길로 가는 문을 연다. 이와 관련하여 Wieselquist(2009)는 관계의 상호 순환적 성장 모델(mutual cyclical growth model of relationships)을 실증적으로 검정하면서, 용서는 상대방에게 신뢰를 생기게 하고, 신뢰는 관계에 대한 만족과 투자를 낳으며, 관계에 대한 헌신으로 이어짐을 밝힌 바 있다.

어머님들이 따뜻하게 해주시면 그 어머님만 보면 기분이 좋다거나, 우리 기관에 대해 늘 협조적인 눈으로 바라봐 주시니까, 저도 따뜻하고 (중략) 협조적으로 하는 분들에게 이용자에 대한 서비스가 좀 더 깊이 들어갈 수 있죠. 같이 교류하면서 하는 거니까. (사회복지사5)

## 5) 현상에 대한 분석

어머니의 발달장애인서비스에서의 신뢰/불신의 현상은 다음과 같이 정리되었다. 어머니의 신뢰 현상은 ‘편안함, 고마움과 미안함이라는 복합적 감정 속에서, 긍정적인 이해의 눈을 가지고, 상처 걱정 없이 솔직하게 소통할 수 있는 상태’였다. 혹은 어머니는 ‘불안과 좌절, 원망 속에서, 의심의 눈을 가지고, 내색을 못하는 상태’로 불신을 경험한다. 신뢰/불신 현상은 주로 정서 및 인지 상태와 관련이 있으며, 사회복지사 인터뷰에서 발견된 현상과 비교해도 특별한 차이가 없었다.

사회복지사와의 인터뷰 자료는 어머니와의 인터뷰 내용의 신빙성을 확인하는 삼각측정의 방법으로 사용되었지만, 본 연구자는 사회복지사의 신뢰/불신의 경험도 코딩하여 어머니의 신뢰/불신의 현상과 함께 비교해보았다. 사회복지사는 어머니의 신뢰성에 대응하여 신뢰나 불신을 경험하기보다는, 자신에 대한 어머니의 신뢰/불신의 태도와 반응에 맞추어 ‘상호적 신뢰/불신’을 경험하였다. 어머니가 경험하는 신뢰상태와 불신상태 경험과 비교해보면 [표 4-6]과 같다.

[표 4-6] 어머니와 사회복지사의 신뢰/불신 상태 경험 비교

어머니	사회복지사
마음이 편함 vs 불안과 좌절	마음이 편함 vs 좌절
고맙지만 미안한 마음 vs 원망	-
솔직하게 상대방에게 이야기할 수 있는 상태 vs 내색을 못함	상처 없이 솔직하게 소통할 수 있는 상태 vs 묻지 못해 오판함
긍정적 이해의 눈길 vs 의심의 눈길	보람과 힘을 느낌

신뢰 관계의 쌍방, 즉 어머니와 사회복지사는 ‘편안한 감정을 느낀다는 것’, ‘상처에 대한 걱정이 없이 솔직하게 소통할 수 있는 상태’를 신뢰현상으로 받아들이고 있었다. 하지만 다른 점도 있었다. 어머니는 돌보기 어려운 자녀를 맡아주고

있는 신뢰대상에 대한 미안함이라는 감정을 떨쳐버릴 수 없었지만, 사회복지사는 그러한 감정을 느끼지 않았다. 대신 어머니가 자신을 긍정적으로 보고, 어머니가 자신을 믿고 도움을 청하거나 안부를 전할 때, 사회복지사는 보람과 힘을 느꼈다(사회복지사4, 5). 발달장애인서비스에서 어머니가 불평등한 관계의 영향을 받아 취약한 상황에 있음을 반영해주는 결과이다.

어머니는 자녀를 직원과 기관에 맡기며, 서비스 기대의 충족을 희망한다. 사회복지사는 어머니의 신뢰에 보람과 힘을 느끼기 기대하며 서비스 관계에 참여한다. 직원-이용자라는 쌍방의 관계에서 어머니는 ‘서비스 기대의 충족’을, 사회복지사는 ‘보람과 힘 경험’을 교환한다. 이러한 교환 관계는, 발달장애인서비스를 둘러싼 상호 압축된 이해(encapsulated interests)를 반영한다. 이렇게 신뢰 관계를 경험하는 쌍방의 교환에 주목하면, Hardin(2001)의 계산적 신뢰의 과정을 보다 분명하게 확인할 수 있는 것이다.

#### 4. 중재조건: 권력 불평등을 경험함

##### - 발달장애인의 적응 특성, 서비스 이용기회와 한계의 상호작용

발달장애인서비스 과정에서, 신뢰 혹은 불신을 경험한 어머니는 ‘맡김과 떠남’이라는 전략적 행동이나 일상적 전술을 활용하여 대응한다. 어머니가 보이는 작용과 상호작용은 권력불평등을 경험하면서 다양하게 전개된다. 따라서 신뢰/불신을 경험한 어머니의 신뢰/불신에 따른 행동을 중재하는 조건으로 권력불평등이 발견되었다.

최근 장애인복지 분야에서 이용자의 권리에 대한 강조가 이루어지면서, 예전보다 어머니가 당사자로서 더욱 당당하게 요구한다고 보는 입장이 있다(사회복지사5). 그러나 어머니의 관계 경험은 대체로 ‘권력 불평등’과 관련되어 나타난다. 발달장애자녀의 적응특성(예: 기능수준, 도전적 행동 등)을 충분히 고려하지 않은 서비스 구조 속에서, 이용 가능성(예: 이용대안부족, 이용기간제한 등)이 제한되거나 불확실해지면서 어려움이 발생한다. 예를 들어, 발달장애인이 도전적 행동을 하면, 서비스 이용가능성이 극단적으로 낮아진다. 이로 인해, 어머니의 결정권은 줄어들고, 직원 및 기관의 재량의 의존하게 된다. 어머니는 직원과 기관을 신뢰한다고 이야기를 하면서도, 때로는 자신을 ‘을’이라 부르며 권력관계의 우위에 있는 직원의 말을 따라야 하는 상황이라고 한다. 이러한 상황은 직원이 이용자를 선정하고, 전문적 평가와 서비스 결정, 개입을 진행하는 과정 전반에 나타난다. 대다수 사회복지사도 직원 및 기관과 어머니와의 관계를 갑을 관계로 인식하고 있다.

저희 아이들을 가진 부모 입장에서 항상 ‘을’입니다. 저희는 항상 ‘을’이에요 어느 기관을 가든 선생님 밑에 그냥 “네” 일단 따라야 하는 거고 우리 아이들이 의사표현을 제대로 못할 때도 있고, 이렇기 때문에. 그리고 안에서 보는 아이와 밖에서 보는 아이가 다를 수 있기 때문에. 선생님 말씀을 전적으로 따라야 해요. (어머니7)

예전에는 부모가 훨씬 더 ‘을’이었어요. 기관, 복지관이 ‘갑’이었습니다. 왜냐하면 복지관이 많지 않았으니까. 그러니까 물리죠. 그러니까 엄마가 ‘을’일 수밖에 없죠. 그런데 순번 대기해야 되고, 그런데 그 대기가 몇 년이고. 안 나가니까. 누구 한 명이 나가야지 들어갈 수 있으니까 정말 안타까웠죠. 그

때는. 우리 딸만 안타까운 게 아니라 모든 지적장애인이 다 안타까운 거예요. (어머니19)

프로그램을 못하실 상황에도 그것을 말씀 하지 못하시다가 두 달 정도 지난 후에 끊어야 하는 경우. 우리 상식에 이용하지 못하는 상황에는 이용 못한다고 하고 (그려잡아요). 학원이나 그런 것을 생각해 보면, '제가 진짜 권력적으로 우위에 있구나'하고 느끼죠. (중략) 진짜 말 못하세요. (사회복지사6)

발달장애인을 위한 사회로 향하는 진전은 매우 더디고 발달장애인서비스가 기관에 집중되어 있다. 따라서 발달장애인 가족과 기관은 불가분의 관계를 형성한다 (어머니12). 개별 치료서비스를 받거나 단기간 이용하는 서비스를 제외하고, 성인기에 접어든 발달장애인의 어머니는 주간보호, 직업재활반 등의 정원제 서비스를 연속적으로 이용하게 된다. 어머니는 한정된 서비스 자원에 접근하거나 이용할 때, 기관의 재량에 의지하는 전략을 장기적으로 사용하였다. 어머니가 '을'의 정체성을 갖게 만드는 상황, 불평등한 서비스 구조가 작용하였기 때문이다. 본 연구자는, 어머니의 신뢰형성에 영향을 주는 중재조건으로서 권력불평등의 경험 양식을 살펴보고자 한다. 이러한 권력불평등이 생기는 이유는 발달장애인 적응특성과 행동, 서비스 이용 기회와 한계와 연관 지어 정리될 것이다.

## 1) 어머니의 권력불평등 경험 양식

어머니는 발달장애 자녀에게 필요한 서비스에 진입을 시도한다. 그러나 이용자를 선정하고 배치하는 권한이 기관에 있는 경우가 많다. 서비스를 이용하는 과정에 바라는 것이 있어도 소극적으로 이야기하게 되는 경우가 많은데, 기관이나 기관의 방향을 개인이 바꾸는 것은 어렵다고 보기 때문이다. 이러한 상황에서 어머니는 자신이 서비스를 받는 것을 당연한 권리로 보기보다는 기관과 직원의 선의의 결과로 보며 감사한 일로 여기게 된다.

### (1) 선택하는 입장이 아니라 선택되는 입장

- 들어갈 수가 없잖아요. 우리가 어떤 뭐, 힘이 없지요?

비장애 성인이 학교를 졸업하고 직장생활을 하듯이, 많은 발달장애인은 졸업 후 복지기관을 이용할 것을 가정하여 미래를 설계하게 된다. 그러나 발달장애인 개인의 특성에 맞추어 이들이 소속되어 생활할 장소를 찾기 힘들다(어머니 5, 12, 14). 특히 자녀가 공격행동을 하는 상황에는 기관 진입이 더 힘들다(어머니 13, 8). 또한 지나친 민원을 제기하는 어머니는 낙인이 찍히거나(어머니8), 사회복지기관에서 불편한 대상이 된다(어머니18). 그런 의미에서 기관에 새롭게 진입할 때는 긴장해야 하고, 기관을 이용할 때 어지간한 것은 넘어가면서 부정적인 낙인을 받지 않도록 신경 써야 하는 상황에 놓인다. 어머니 입장에서, 가용 대안이 부족한 상황이라 평판을 관리해야 하는, ‘자율적으로 선택하는 입장’이 아니라 ‘선택되는 입장’에 서게 되는 것이다. 심지어 이용자의 선택을 가능하게 만들려는 기획에서 나온 장애인활동지원제도, 즉 바우처에서도 이용자 선택은 제한된다(어머니7, 사회복지사4).

발달장애인은 아동, 청소년기에는 일반학교에서 통합교육을 받거나 특수학교에서 특수교육을 받는다. 양질의 교육서비스가 이루어지지 않더라도 의무교육으로 인해 공적 공급체계가 존재하여 학교에서는 이들을 수용할 의무를 지게 된다. 반면 발달장애인서비스를 제공하는 사회복지기관은 발달장애인 모두를 수용할 의무가 없다. 서비스 공급을 민간에 맡겨 놓은 상황, 공적이고 통합적인 공급 체계가 부재한 상황에서는 이용자의 권리보장이 제도적으로 충분하게 이루어지기 힘들다(양난주, 2014). 이용자가 어떤 프로그램을 이용할지 선택을 하더라도, 사회복지기관에서도 시범이용, 평가 등의 기제를 통하여 참여자를 선택할 수 있는 권한을 행사하게 되는 것이다.

들어갈 수가 없잖아요. 우리가 어떤 뭐 힘이 없지요? (어머니5)

복지기관을 보낼 때는 여러 가지를 통해서 애 미래에 대해 설계한다고 보기는 그렇지만 방향을 잡는 것. 왜냐하면 제가 복지기관이랑 그런 것을 떼려야 뗄 수 없잖아요. 보통 아이들은 학원가고, 대학교고, 취직하고 그런 길이 있지만, 우리 아이는 제가 평생을 어떻게 연계해서 같이 가야 하는지 그런 거니까.

복지기관과 떼려야 뗄 수 없잖아요. (어머니12)

여기 밖에 다른 소속이 없으니까. 여기 소속되어 있고 여기 소속된 곳에서 벗어나게 되면 또 다른 소속을 찾아야 하는 것이 아쉬운 거죠. 여기서 나가라 하면 당장 다른 곳을 찾아야 하는 게 있네요. (어머니14)

이게 공격적인 아이들의 엄마들은 항상 약자예요. 그리고 또 뭐냐면 기관 이용하려고 그러는데 중증이라고 어렵겠다고 그러잖아요, 항상. 그러면 그 때 갖는 자괴감도 크고, 그리고 사정사정해야 되는(웃음) (어머니13)

그 3년이 굉장히 힘들었는데 어떻게 할까? 그 3년을 못 채우게 되면 다른 복지관 옮길 때 “왜 못 채웠느냐” 이런 게 되거든요. 만약 못 채우면 “문제가 있었느냐. 거기 잘 했느냐”는 이력으로 그 다음을 옮기게 되는 거예요. (어머니8)

어떤 “엄마가 (인터넷에) 올린다”고 해서 내가 말렸어요. 불이익이 우리에게만 돌아온다고. 그 당시는 그랬어요. “그러면 낙인 찍혀. 그러면 인터넷에 올린 엄마다 그러면 안 받는다”고. 게다가 프로그램이 몇 개 없었어요. (어머니8)

저는 율의 입장이라고 생각하지는 않지만 그렇지만 엄마들 입장에서 생각할 수 있을 것 같아요. 생각하는 것 같아요. 저는 어느 때는 그런 생각이 들거든요. ‘그렇게 이야기해서 찍히면 어떡해?’ 내 아이 찍혀 가지고, “저 엄마 까다로워 저 엄마 뭐 이렇게 요구하는 게 많아.” 이러면서 그런 부분이 자리면서 있었던 것 같아요. 저희 아이 키우면서. (어머니18)

## (2) 기관의 결정을 개인이 바꿀 수 없음

- 제가 그 복지관을 바꿀 수가 없잖아요.

서비스에 진입한 상황에도, 발달장애인의 욕구, 특성, 기관의 사정 등이 고려되어 재배치될 수 있다. 발달장애인과 어머니는 원하는 활동을 지속하겠다고 요구하기 힘들고, 결정권이 있는 기관에 ‘부탁하거나 피력해야 하는 등’ 뭔가 신경을 쓸 뿐이다. 직원의 판단, 기관의 규정이나 결정은 이용자 개인이 바꿀 수 있는 성격의 것이 아니라 보기 때문이다.

기관에서 경험하는 부정적 상황을 바꾸려는 시도는 극도로 제한된다. 부정적인 피드백을 주는 직원을 피하거나 의례적인 관계를 맺는 수준에 머물거나(어머니#), 사소한 조치에 대해 변경을 요청하는 수준에 머문다(어머니18). 기관의 전반적인 운영방침과 방향을 개인이 바꾼다는 것은 어렵거나 생각하기 쉬운 일이 아니다.

권력불평등을 속에서 어머니는, 자녀의 인권을 위해 나서려면 ‘담력’도 필요하고, ‘싸울 용기’도 필요하기 때문이다(어머니7). 한국사회복지사 윤리강령에서는 사회복지사와 클라이언트와의 관계에 대한 규정에서 ‘사회복지사는 클라이언트가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며, 저들의 이익을 최대한 대변해야 한다.’고 규정하고 있다. 하지만 어머니는 자기결정권을 충분히 행사하지 못하고 있는 실정이다.

우리 아이의 능력에 맞게 그 쪽에 배치되는 거겠죠. 제가 이야기를 해드릴 수 있는 것은 애가 조금 더 행복해지기 위한 시간을, 사회에 나가기 전에. 이 공간에서 무척 행복하다고 하니까 “그 시간을 좀 더 누리게 해 달라”고 하는 정도의 부탁이죠. 반배치는 선생님들의... (어머니7)

제가 선택할 수 없잖아요. 물론 면접에 가서 떨어질 수도 있고 또 일터도 딴 데로 배정될 수도 있고 “바뀔 거다, 직원을 필요로 하는 장소에 배정을 한다. 여기가 안 될 수도 있다.” 자기(6)는 “여기에 계속 일하고 싶은데?” 바로. “그러니까 그 부분을 면접 때 가서, 네가 면접관에게 나는 여기서 이 일이 좋고 여기서 일하는 게 좋습니다. 여기서 계속 일했으면 좋겠습니다. 더 잘 할 수 있을 것 같다고 피력하라. 면접 때. 그러면 다는 아니지만 어느 정도 도움이 될 수 있을 것 같다. 하지만 확정적이지는 않다”고 이야기를 해요. 그렇게 이야기는 하는 편인데, 그렇게 보면 ‘을’이네요. 애는 여기서 계속 일하고 싶거든요. 면접은 또 봐도 좋다 이거야 봐서. 면접을 보는 것도 ‘을’이지. 그치. (어머니#)

제가 그 복지관을 바꿀 수가 없잖아요. b가 다니는 거니까. 그러니까 말 섞기가 싫겠죠. 보고 인사하는 정도, 목례하는 정도. 아니면 활짝은 웃지 않을 것 같아요. 저 또한 신뢰를 하는 선생님과 아닌 선생님과 표정이 다르지 않을까요? (어머니#)

다른 데서는 사소한 것들은 일대일로 “선생님, 언어치료는 이런 식으로, 우리 아이는 이런 방향으로 끌어갔으면...” 그런 것들은 되는데 큰 틀은 저희가 바꿀 수가 없잖아요. 왜냐하면 그거는 복지관의 어떤 관장님, 선생님들? 복지관마다 끌고 가려는 방향이 있는 것 같아요. 그거를 제 개인이 어떻게... 할 생각은 안 해봤던 것 같아요. (어머니18)

이 아이를 가진 엄마들 입장은, 사회적인 입장에서는... 제가 담력이 약해서 그런지, 간이 작아서 그런지 모르겠지만요. 나서서 우리 아이 인권을 위해서 싸울 용기도 없고. 그러니까요. 저는 ‘을’인 것 같아요. (어머니7)

사회복지사가 200%의 우위에 있어요. 일단 불만을 말씀 잘 못하시고요. 어떤 것을 하자고 할 때 거의 거절을 못하세요. (중략) 만들어진 상황 속에서 판을 뒤집지 못하세요. (사회복지사6)



### (3) 당연한 권리가 아니라 욕심, 감사한 일

- 웬만한 불이익은 내가 감수하고 아이를 맡아주시는 것만으로도 감사할 것이라 생각할 것 같아요.

어머니5는 욕구를 ‘욕심’이라 불렀다. 또한 기관에서 잘못해서 기분 나쁘다는 표현대신, ‘애가 못나서’ 기분 나쁠 때가 있다고 말한다. 발달장애인서비스가 사회적 권리로 부여되는 것이 아니라, 서비스 기관의 호의에 의존하기 때문이다. 상당수의 어머니는 서비스를 받을 수 있는 것 자체를 감사한 일로 수용하고 있었다(어머니 7, 14, 16). 문제는 서비스를 이용할 수 있게 되어도 감사한 일이 되는 상황이다. 자녀가 도전적 행동이 심하면, 기관에 들어가는 것 자체가 쉽지 않기 때문이다. 이 상황에서는 웬만한 불이익은 스스로 감수하게 되고(어머니14), 자녀를 위해 싸울 용기를 내기 힘들어진다. ‘욕구’가 ‘욕심’이 되는 상황, 서비스 이용이 ‘권리’가 아니라 ‘혜택’이 되는 불평등한 조건에서는, 어머니는 ‘간이 작아서’ 권리 주장이 힘들다(어머니7).

다 제가 애가 못나서 기분 나쁠 때가 있을 때도 많이 있었지요. 시설이나 뭐 개인, 기관이나 이런 곳도 다 다 엄마 마음대로 되지를 않지요. 그건 욕심이라고 보고. 그런데 엄마 기준으로 ‘조금 더 인제 우리 애를 위해 해주었으면’ 하는 욕심인데. (어머니5)

아뇨. 전 항상 ‘제가 맡기고 잘 부탁한다’ 생각한다고 있거든요. 제가 부탁한다는 마음을 가지고 있어요. (중략) 그 때(시설 프로그램 이용 시)는 적절한 보상을 드리고 그거에 맞는 서비스를 받는다고 생각을 했는데. 지금은 제가 계속 잘 부탁한다는 생각을 한다는 것 같아요. 시간당 단가? 무슨 차이인지는 확실히 모르겠네요. (어머니14)

월 초부터 2-3주 테스트하고. 그 다음에. 아마 “안 된다”고 해도 할 말은 없는 건데, “해보겠다” 하시더라고요. 그래서 진짜... 너무 너무 감사했어요. (어머니16)

다른 어머니들도 저와 똑같이 ‘을’의 입장인지 모르겠지만 ‘을’의 입장인 어머니라면 그렇게 생각할 거 같아요. 웬만한 불이익은 내가 감수하고 아이를 맡아주시는 것만으로도 감사할 것이라 생각할 것 같아요. 다 똑같이 ‘을’의 입장을 가지신다면. (어머니14)

우리 아이들 인권을 존중해가면서 좋은 환경에서 존중받으면서 일할 수 있는 것 같은데 그게 참으로. 저는 그게 주장을 못해요. 그런데 그런 게 실사가 되면 참으로 감사하고요. 감사한 일이고. (중략) 이 아이를 가진 엄마들 입장은, (중략) 제가 담력이 약해서 그런지, 간이 작아서 그런지 모르겠지만요. 나서서 우리 아이 인권을 위해서 싸울 용기도 없고 그러니까요. 저는 을인 것 같아요. (어머니7)

## 2) 권력불평등의 이유

본 연구자는 발달장애인의 적응행동과 특성을 충분히 반영하지 못하는 서비스 조건으로 인해 권력불평등이 나타남을 발견할 수 있었다. 사실, 발달장애인의 부적절한 적응행동과 특성은 더 많은 서비스 지원이 필요한 이유가 된다. 그러나 도전적 행동을 하거나 손이 많이 가는 발달장애인을 수용하는 것은, 기관 입장에서 상대적으로 부담스러운 일이다. 한정된 자원으로 다수의 발달장애인에게 서비스를 제공해야 하기 때문이다. 어머니도 이 상황을 알고 있다. 그래서 상대방의 호의에 고마움과 미안함을 동시에 느낀다. 서비스 이용이 기관의 호의에서 이루어지는 상황에서, 어머니는 뭔가 주장하기에 주저한다. 권력 불평등이 나타나는 원인에 대한 어머니의 설명을 기관 진입과 적응을 어렵게 하는 행동과 특성, 서비스 이용기회의 한계라는 주제로 정리하고, 이러한 원인이 어떻게 권력불평등을 야기하는지 정리해보고자 한다.

### (1) 발달장애인의 적응 특성과 행동

발달장애인의 서비스 적응을 어렵게 만드는 특성은 발달장애인의 도전적 행동, 장애로 인한 손상 등과 관련이 있다. 이용자가 이러한 행동과 특성을 보일 때, 기관에서는 더 많은 에너지를 투입해야 한다. 어머니는 이러한 상황을 직원 및 기관과의 관계에서 위축되는 이유로 설명한다.

#### ① 도전적 행동

- 저희 아이가 선생님에게 공격을 안 하는 것도 아니고, 다른 아이에게 공격했을 때... 이중으로 미안하고

기관 적응이 어려운 이유로 가장 많이 언급된 주제는 발달장애인의 도전적 행동과 관련된 사항이다. 도전적 행동은 극단적이고, 반사회적이거나 부적절한 행동

이 단단히 자리 잡아 지역사회에 참여를 저해하는 행동이다. 이 행동은 자해, 자기자극, 공격행동으로 나타나며 타인의 삶의 질을 심각하게 방해할 수 있다 (Arthur-Kelly, 2006). 어머니가 언급한 도전적 행동은 공격, 자해, 방해, 거부행동으로 정리될 수 있었다. 물론 발달장애인의 도전적 행동은 위험을 수반한 행위일 수 있어서 전문가가 주도적으로 해결해야 할 문제일 수 있다. 하지만 이러한 행동은 자신의 의사를 전달하는 행위이거나 경험이 부족하여 발생한 일로서, 발달장애인을 존중하고 역량 개발의 기회를 제공함으로써 해결할 수 있다(박광옥 외, 2017). 하지만 도전적 행동을 보이는 발달장애인에 대한 수용은 기관의 선택에 달려 있었고, 권리가 아닌 고마운 일이 되었다.

발달장애인이 공격 행동을 보일 때, 다른 이용자, 직원이 피해를 입게 된다. 이러한 상황은 기관 시범 이용기간에 발생하여 서비스 이용을 어렵게 하거나, 서비스 이용 중에 발생하여 직원과 다른 구성원 어머니와의 관계를 굉장히 곤란하게 만드는 요인이 되었다. 공격행동을 하는 발달장애인은 부정적 낙인과 소문이 생긴다. 이로 인해 다른 대안적 서비스 이용 가능성은 낮아진다. 공격행동이 자신을 향하는 경우, 자해행동을 하는 경우도 있다. 이러한 경우에도 직원과 기관 입장에서 더 많은 신경을 써야 하고, 책임 부담도 져야 해서 기관 이용이 어렵다.

중증의 아이들을 둔 엄마들은 고맙기도 하지만 아휴, 미안한 적도 많고, 그냥 그렇죠. 많이 저희 아이가 선생님에게 공격을 안 하는 것도 아니고 다른 아이에게 공격했을 때 선생님이 공격당한 엄마도 설득해야 하고, 마음을 전해줘야 하고 그렇잖아요. 이중으로 미안하고. (어머니#)

공격 행동을 보이는 아이는 어디서든 환영받지 못하는 것은 사실이에요. 그게 불행히도 제 아이였기 때문에 저는 당연히 싸움 아닌 싸움을 진짜 하고는 살았지만 (기관과 다른 어머니 입장에서) 싫은 건 사실이에요. (어머니#)

처음에 여기 주간보호센터가 아니라 약간 반반 걸친? 직업을 반, 주간보호 반(으로) 하는 그런 프로그램이 생겨서 여기 왔었거든요. 와서 했는데 그 여자 선생님 때리고, 그 여자 선생님이 너무 감사하게도 어떻게 해서든 끌어가려고 했는데, 때리고 중간에 포기하고 제가 데리러 가고. 그래도 1주일만 있었어요 너무 감사하게. (어머니#)

‘(동료들) 공격하는 애다’ 소문이 나서 \*\*기관에 소문이 나서 못 들어올 뻔 했어요. (어머니#)

처음부터 안 들어가려고 해요. 완전 안 들어가려고 하고. 어떻게 어떻게 꼬셔서 들어가면 완전히 폭력행동이 어마어마했었어요. 책상치고, 사람 때리고, 벽치고, 자해하고, 그러고 나가버렸어요. 이거는 인터뷰를 하거나, 아이의 재능을 보거나 그런 게 전혀 이루어지지 않더라고요. (어머니#)

프로그램 방해도 어머니에게서 언급되었다. 상황에 맞지 않는 행동, 과잉행동, 고집은 수업을 방해하여 기관 운영에 어려움을 주는 부적응 행동이 될 수 있다. 집단에 처음 들어가서, 발달장애인은 직원이 만만한지 살펴보는 ‘간보기’를 하며 활동을 방해하는 경우도 있다. 이러한 권력 다툼은 집단과정 속에서 자신의 위치, 서열을 정리하기 위한 자연스러운 시도이다(남세진 외, 1998). 그러나 이러한 행동은 집단 분위기를 해치고 다른 이용자에게 방해가 된다. 기관에서는 시범이용기간을 통해 공격행동 등과 더불어 방해행동이 있는지 집중적으로 살펴보게 되는데, 어머니는 자녀의 부적응 특성을 알기 때문에 불안을 경험하고, 그만둘 각오를 하고 참여하게 된다.

그래서 \*\* 프로그램 시작하고 2년 정도 했을 때 포기할까 했어요. 제가 민폐더라고요. 저희 아이들이 여기 와서 본인도 즐기지도 못하고, 다른 아이들도 진행이 안 될 만큼 수업을 방해하고 무뎀한 편이지만, “아, 왜 시켜요, 안 해요.” 그랬었지요. 분위기를 흐리는, 분위기를 다운시키는. (어머니1)

중간에 노래도 하고, 춤동행동도 하고 어려운 애거든요. (중략) \*\*기관 안에 직업교육팀이 있어요. 3년간. 그런데 거기서 애가 튀는 애예요. 에너지가 넘치는 애인데, (중략) 여기서는 앉아서 단순작업을 해야 하는 거예요. 그걸 자기가 너무 힘든가 봐요. 그래서 행동이 안 좋게 나오는 거예요. 그래서 깨물고 빨리 빨리 할 것은 해버리고 누워 자고, 선생님들 반에 가서 뭐 뒤지고. 에너지를 이상한 방향으로 막 푸는 거예요. (어머니8)

처음 사람들을 만날 때, 우리 자폐 장애 아이들이 비슷할지 모르겠지만 사람을 테스트해요. (중략) 지가 어떤 마음으로 테스트하는지 모르겠지만. 선생님도 그러시더라고요. “애가 간을 많이 본다”고. “나를 잡을만한가, 내 손에 잡힐만한가” 테스트를 하는 것 같아요. (어머니16)

저도 이제 애는 고집부리고 과잉행동을 하고 그래서 남에게 피해를 주고 다치게 하고 그러니까, 이렇게 그룹 생활을 하는 거에 ‘어쨌든 수용할 수 없으시면 다니다가 일 년이라도 다니다가 “안 되겠습니다” 하면은 못 다니는 거다’ 하는 마음을 먹고 있었거든요. (어머니13)

한편 ‘거부 행동’은 스스로에게 손해를 주는 행동으로서 기관의 진입 자체를 어렵게 하여 어머니에게 큰 어려움을 준다. 또한 거부행동은 폭력행동, 자해행동 등과 함께 나타날 수 있어서 어머니와 기관 모두에 부담을 준다. 하지만 직업평가나 시범이용을 거부하게 되면, 서비스이용자체가 불가능해기 때문에 일체의 서비스 제공자-이용자 관계조차 생기지 않는 문제가 생긴다(어머니7).

## ② 전반적 지원이 필요한 이용자 특성

- 굉장히 불안했죠. 항상 전화를 매번 확인했죠.

미국지적발달장애협회(aaid.org)에서는, 지적장애로 인한 기능 제한에 대응하여 지원수준을 달리해야 한다고 보고, 지원수준별로 간헐적, 제한적, 확장적, 전반적 지원으로 구분하였다. 전반적인 지원은 지속적이고 높은 강도의 지원을 말하며 전반적 환경에 걸쳐 잠재적으로 삶을 유지하기 위해 필요한 것을 특징으로 하는 것으로 확장적 지원수준보다 더 많은 인력과 개입을 필요로 하는 지원수준을 말한다. 중증의 지적장애가 아니더라도 신체적 특성으로 인해 추가적인 관심이 필요하다면, 전반적 지원 욕구를 지녔다고 볼 수 있다. 구체적으로는 뇌성마비, 근골격 변형, 감각손상, 발작장애, 건강문제, 기타 의료조치가 필요한 문제가 나타날 경우에 전반적 지원이 필요하다고 판단하게 된다(Green, Sigafoos, O'Reilly & Arthur-Kelly, 2006). 전반적인 지원이 필요한 특성을 지닌 발달장애인에게는 더욱 많은 양의 세심한 지원이 필요하다. 어떤 어머니는 ‘상태가 안 좋은 아이들, 공격적인 아이들, 신변처리가 아주 안 되는 아이들’은 기관에서 거른다고 인식하고, 큰 기대를 하지 않고, 가능한 많은 주간보호센터에 대기를 시켜두었다. 지원 요구도가 높은 자녀에게는 서비스 기회가 잘 오지 않기 때문이다.

또한 이번 연구에서는 전반적 지원이 필요한 발달장애를 가지고 있으면서 다른 신체적 특성으로 인해 추가적인 지원이 필요한 사례가 다수 확인이 되었다. 자녀가 뇌전증 증상이 있어 지속적인 모니터링이 필요한 경우의 예를 들어보자. 어머니#은 잘못된 조치가 있을까 하는 우려로 노심초사하는 모습을 보이면서, 보호가 까다로운 자녀를 맡겨 미안한 마음을 갖는다. 그리고 과도한 미안함에 필요 이상의 감사함을 표현한다. 자녀에 대한 서비스를 권리가 아니라 상대방의 배려로 본 것이다.

주간보호센터 이런데 다니는데 많이 좀 저 거른다고 그러나요? “상태 안 좋은 아이들, 공격적인 아이들, 신변처리가 아주 안 되는 아이들은 걸려서 받는다”는 이야기를 많이 들었거든요. 그래서 저는 ‘우리 아이가 당연히 안 되려나’ 생각을 했지만, 그래도 무조건 제가 알고 있는 이런 데, 주간보호는 다 대기를 시켜두었어요. 다른 엄마도 다 마찬가지예요. (어머니#)

(뇌전증 자녀를 둔 상황) 굉장히 불안했죠. 항상 전화를 매번 확인했죠. 혹시나 쓰러질까봐. 쓰러질 때 어떻게 해야 할지 모르잖아요. 쓰러지면 주무르잖아요. 주무르면 안 되잖아요. 저거는 가만 뒤에 하죠. 팔을 억지로 펴고 그럴까봐. 그게 굉장히 힘들었어요. (중략) 우리 k가 부탁이 많은 것 같아서 항상 미안해서 사다 날라주고 그러거든요. 우리는 수박을 안 먹어봤거든요, 그런데 매일 사다주고. 하도 부탁을 많이 하다보니까.(어머니#)

실제로 신변처리와 같이 심각하지 않은 상황에도 기관에서 적절한 대응이 어려워, 서비스 접근이 어려워지기도 한다(사회복지사3). 이 상황을 ‘장애의 개인모델’로 보면, ‘(이용자가) 신변처리가 안되어’ 서비스를 이용할 수 없다고 볼 수 있다. 같은 상황을 ‘장애의 사회모델’로 보자면, ‘(공급자가) 신변처리에 대한 서비스 준비가 미비하여’ 서비스를 이용할 수 없는 것이다. 따라서 발달장애인의 적응 특성과 행동으로 범주화된 상황은, 장애를 바라보는 관점에 따라 서비스 이용기회와 한계의 문제로 치환되어 이해될 수 있다.

가장 큰 거는 신변처리하고 독립수행이 어느 정도 가능한지 여부인 것 같아요. 예를 들어, (저는) 남자 사회복지사예요. 1:8로 돌보는데, (만약에) 여자 분들이 신변처리가 안돼요. 그런 경우에는 사회복지사의 지원 자체가 불가능한 거 같아요. (사회복지사3)

## (2) 서비스 이용 기회와 한계

어머니는 자녀를 수용해주는 기관 부족을 경험한다. 특히, 도전적 행동을 하거나 전반적 지원이 필요한 발달장애인은 서비스 우선순위에서 밀린다. 이 상황은 개별치료 서비스보다 집단을 매개로 서비스가 이루어질 때 더 많이 나타난다. 어렵게 서비스에 진입해도, 많은 사람들에게 고른 기회를 준다는 명분에 이용기간은 제한된다. 어머니는 이용기간을 채워가면서 여러 기관을 전전하며 이용하게 되고, 나이가 많아지게 되면 선택할 수 있는 대안이 상당히 줄어들어 어려움을 겪게 된다. 새로운 기관에서 자녀가 수용될지도 불확실한 상황이라 어머니는 불안을 경험한다. 더욱이 주변에 이용할만한 기관이 없어 접근성이 떨어지는 경우, 자녀에 신경을 써 주기에 버거운 가정형편도 서비스 이용 기회를 제한하는 조건이 된다.

### ① 서비스 부족과 진입의 어려움

- 여기는 딱 정확하게 칼 자르듯이 해서, 쉽게 말하면 내가 가진 패를 미리 버릴 필요는 없다는 거죠.

아동 및 초기 청소년기에는 집단 프로그램보다 개별 치료에 집중하는 경향이 있다. 이 시기에는 사회복지사보다 치료사를 더 많이 만나고 직접적인 도움을 받기 때문에 치료사의 영향력이 강하고, 치료사에 대한 신뢰가 더욱 중요한 의미를 지닌다(어머니4). 하지만 더 저렴하고 양질의 서비스를 제공하는 복지관 치료는 ‘대기가 길어’ 진입하기 힘들다(어머니1, 19).

성인기에는 개별 치료보다는 직업재활, 주간보호, 문화여가활동 등의 프로그램에 참여하는 경우가 많이 나타난다. 경증의 어머니는 이전보다 서비스가 많이 생겼어도 여전히 부족하다고 말하고, 중증이거나 자녀의 나이가 많은 어머니는 이용할만한 서비스가 갈수록 줄어든다고 이야기한다. 더욱이 직업재활에 대한 선호가 대체로 높아져 대안은 더 적게 느껴진다(사회복지사3). 한정된 대안 속에서 어머니는 직업평가, 시범이용을 통해 서비스 진입을 꾀한다. 그러나 기관 입소를 위한 평가과정이 너무 까다로워서 서비스 진입은 어렵다. 자녀를 서비스에 참여시키려는 어머니의 열망은 높지만, 기관 입장에서 적응이 어려운 발달장애인을 반드시 받아야 할 의무는 없다. 이로 인해 어머니의 취약성과 의존성은 증가한다.

[경증의 발달장애인 어머니의 경우] 보호작업장이나 지금 하나씩 되어 가고는 있어요. 많이 생기는 것 같아요. 예전보다는. 예전에는 전혀 없었는데, 어디 찾으려면 엄마들이 수십 군데 전화를 해 봐야 한 군데서 “예, 이런 게 있습니다” 답을 받을 수 있을 정도로. 지금은 몇 군데 알아보면 일단 돼요. 되기는 돼요. (어머니19)

저도 여기 종결이 되면 타 기관 이용할 때 그 때도 테스트를 할 거 아녜요. “그것도 벌써 그런 걱정을 뭐 하냐, 몇 년 더 남았지 않냐” 할 수 있지만 걱정이예요. 항상. 그래서 정말 우리나라가 이런 복지제도를 다시 해야 할 것 같다는 생각이 드는 거예요. 오히려 경증보다 중증의 아이들은 더 갈 데가 없거든요. 더 필요한데. (어머니13)

나이가 들고 어린 애들이 들어오니깐. 나이가 들어 눈치가 보이더라고요. 지금 서론이 넘으니까 과연 이 복지관도... (어머니3)

사실 \*\*복지관에 갔었어요. 저는 정말 그 장소 싫어요. 왜냐하면 일단은 장애를 가지고 있으면 자기들이 2주간 평가를 하면서 (선발되는) 장애인구는 50%밖에 안돼요. 일반 사람도 2주간 적응 기간이 그 사람을 다 드러내기는 어렵지 않나요? 여기는 딱 정확하게 칼 자르듯이 해서. (어머니12)

거기 단체에 장애우 엄마들도 여기, \*\*기관에 한번 보내려고 해도 하나 안 돼 스물 몇 명인데 한 사람도 여기 못 들어갔거든요. 완전 서울대 반이예요. (어머니#)

어머니는 ‘불러주는 기관이라면 가야한다’고 본다. 심지어 서비스에 만족하지 못하고 더 나은 대안이 눈에 띌더라도 쉽게 기관을 옮기기 힘들다(어머니14). 지역 사회 내 선택 가능한 대안은 한정되어 있고, 새로운 기관에 자녀가 수용될지, 잘 적응할지 불확실하기 때문이다. 이용기간 제한 조건을 고려하면, 지금 이용하는 서비스를 포기하여 생기는 기회비용이 적지 않다. 이로 인해, 어머니는 현재 소속된 기관에 오랫동안 머무는 것을 선호한다. 서비스 부족으로 ‘마음에 안 들어도 말 못하고 따르는 반응’을 보이게 되는 것이다.

또한 발달장애인에게 필요한 서비스가 욕구별로 분산되어 있어 알아보는 것도 쉽지 않다. 기관에서는 사례관리 서비스를 마련하여 서비스 연계를 모색하고 있지만, 대다수 어머니는 직접 서비스를 찾아 나선다. 물론 「장애아동복지지원법」과 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법」에 의거 광역시도별로 ‘발달장애인지원센터’가 설립되어 개인별지원계획 수립을 도와주고 있다. 하지만 서울특별시의 경우에도 총 7명의 직원만 재직하고 있으며, 한 명의 담당자가 5~6개의 구를 관할하며 개인별지원계획 수립을 도와주고 있는 실정이다. 이 상황에서 발달장애인 어머니가 체감할 수 있을 정도로 내실 있는 서비스 연계는 쉽지 않다.

신뢰할 수 있는 기관, 종류도 많아지고, 기회가 많이 열려 있어야 하는데 아까도 말씀드렸지만 n이 같은 경우에는 기능적으로 뛰어나거나 선택의 폭이 넓은 것이 아니라서. 오히려 능력이 제한되어 있기 때문에. 그렇기 때문에 저 같은 입장에서는 불러주는 입장에서는 감사하게 가야하거든요. 그런데 너무 원론적인 이야기인데, 더 좋은 기관이 많이 생기고 아이들의 다양한 수준을 수용할 수 있는 기관이 생긴다면 저희가 ‘을’이 되면서까지 매달리지 않아도 되는 거죠. (중략) 사용 연한도 좀 중요해요. 엄마들 입장에서. \*\*기관의 경우에도 5년 정도 제한이 있거든요. 그러니까 여기에 일단 5년은 보장이 되었기 때문에 그 5년은 다 끝까지 있고 싶지, 중간에 정말 특별한 경우가 아니면 중간에 다른 기관에 감으로써 여기서 확보 받았던 몇 년을 버리고 싶지는 않지요. (중략) 이익이라고 하나? 쉽게 말하면 내가 가진 패를 미리 버릴 필요는 없다는 거죠. (어머니14)

연금을 받는 거보다. 소득보장보다 나가서 활동을 하는 게 더 중요한 거죠. 그런데 그런 것들이 하염튼 유기적이지 않아. 현재. 모든 것들이. 뭐 어떤 부서나 그런지도 모르겠지만 저는 특별히 장애인을 키우는 부모 입장에서는 이게 전부다 따로 예요. 교육 따로, 주거 따로, 취미 따로, 일자리 따로. 다 따로 예요. 지금은. 취업도 따로 이게 유기적이 되어야 하는데, 어느 한 곳이 관할하는 곳이 있어서, (도움을 주면 좋은데.) 예를 들면. 이게 유기적이지 않으니까 현재는 부모가 다 뛰어다녀야 하는



상황인거죠. 부모가 이것도 알아봐야 하고 이것도 알아 봐야 하고, 그래서 엮여야 되는 거지. (중략) 이제 시스템화가 되었으면 좋겠다. 왜냐하면 이런 아이들은 계속 있고, 예전에도 있었고, 지금도 있고, 앞으로도 있을 거거든. 그렇다면 뭔가 시스템이 필요하거든요. 사실은 '계속 엄마들이 뛰어 다니게는 할 수 없다.' 이런 생각이 있어요. 사실은. (어머니19)

## ② 개별적으로 못 챙기는 집단 프로그램 구조

- 막 뭉뚱그려서 하면은 그거는 저희 아이들에게 질적으로 향상되는 방향은 아닐 것 같아요.

서비스 공급이 충분하지 않은 상황에서, 기관에서는 서비스의 효율, 집단의 효과를 고려하여 집단 프로그램을 주로 하게 된다. 하지만 집단 프로그램을 운영하는 인력 구조와 집단 규모로 인해 개별 발달장애인에게 맞춤 대응을 하기는 어렵다. 또한 집단 프로그램 상황에서는, 발달장애인 당사자가 낯선 환경에 적응하는데 어려움과 스트레스를 경험하게 된다. 딸을 둔 어머니의 경우에는 이용을 주저하게 되기도 한다. 직원이 남자이거나 동료 구성원으로 남자가 많을 경우에, 이용이 부담스럽기 때문이다. 나아가 도전적 행동이나 지원요구가 큰 자녀를 둔 어머니는, 받아주는 것만으로도 고맙고 미안해서 원하는 바를 편하게 이야기하기 힘들게 된다.

어머니는 과거에 이용하였던 치료서비스와 집단 프로그램 구조를 비교하여 설명하였다. 개별 치료 서비스는 비용에 대해 충분히 지불하고, 집단 구조에서 서비스가 이루어지지 않아서 타구성원에게 피해를 입힐 우려가 없다. 이 상황에서는 변화하지 않는 자녀에 대한 치료사의 미안함이 있지, 어머니는 미안함을 느낄 필요가 없다. 그러나 어머니는 집단을 기본 구조로 이루어지는 주간보호서비스에서 의존감과 미안함을 느낀다(어머니13).

복지관에 이제 대학도 생기고 보호작업장도 있고 다 그럼 시스템이 돼있는데, 문제는 시스템만 되어 있지 실질적으로 봤을 때는 질적으로는 조금 못 미치는 것 같아서. 너무 인원이 많다 보니까. (중략) 그러니까 교사는 1명, 아이 인원수는 막 10명, 20명 이내 쪽으로 뽑아두고 그러면 그 안에서 아무리 좋은 프로그램을 만들어 놓고 계획해 놔도 될 수가 없는 게 현실인 것 같아요. (중략) 다양한 유형의 장애 아이들이 섞여 있다 보니까, 서로 피드백에 대해 좋은 부분도 있기는 하지만 그거를 하나의 교육으로 묶어서 막 이렇게 뭉뚱그려서 하면은 그거는 저희 아이들한테 질적으로 향상되는 방향은 아닐 것 같아요. (중략) 서로 분류해서 교육시키는 것은 저는 좋다고 봐요. (어머니18)

일단 n을 받아주셔서 기뻐고, n이 갈 수 있는 곳이 생겨서 기뻐했는데, “저런 친구들은 저런 문제가 있어서 n이 스트레스를 받는다”는 말을 선생님이 해주셨어요. 선생님들 통해 들었는데 어떤 친구가 내는 소음 때문에 n이 스트레스를 받는다는 이야기를 들었을 때 고민이 되었고요. (어머니14)

하여튼 여기(주간보호센터)하고는 좀 틀려요. 거기는 그렇게까지 제가 미안하고 그렇진 않아요. 제가 1:1로 하는데 비용은 충분히 내고 있는데, 아이가 그 수준 때문에 올라가지 않는 것. 이런 것의 문제이지, 여기는 그룹이니까 다른 아이들에게 피해 입히고 공격하고 이런 문제. 이런 것 때문에 항상 제가 선생님께 의존하고 미안한 거지, 1:1로 치료받는 것은 그런 게 없어요. (어머니13)

### ③ 이용기간 제한

- 중간에 다른 기관에 감으로써 여기서 확보 받았던 몇 년을 버리고 싶지는 않지요.

신뢰가 형성되기 위해서는 충분한 시간이 필요하다. 많은 시행착오와 스트레스 속에서, 신뢰를 형성한 이후에도 어려움이 있다. 이용기간 제한으로 언젠가는 기관을 떠나야 하는 상황 때문이다. 이용기간 제한으로 인해 어머니는 서비스를 이용하면서도 대안을 찾아야 한다. 또한 부족하고 불확실한 대안, 자녀 적응 문제로, 어머니는 현재의 서비스에 머물기 위한 동기가 증가한다. 이용 기간의 제한이 있게 되면, 현재의 서비스를 포기하는 결정으로 후회할 수도 있기 때문이다(어머니 14). 이는 감정적 애착이나 신뢰를 바탕으로 서비스를 유지하는 것과 구별된다. 지속적 참여로 인해 얻는 이익, 떠나는 것과 관련된 비용이 생길 때는 현재 대안을 유지하는 행동을 취하는 데, 이는 Allen 등(1990)이 논의한 지속 몰입(continuance commitment)에 해당된다. 따라서 이용기간 제한은 발달장애인서비스 이용에서 어머니의 불안감을 가중시키고, 만족스럽지 않은 상황에도 대안을 찾지 못하고 서비스에 머물게 만드는 불평등한 조건을 조성한다고 볼 수 있다.

그 당시에도 저희 아들이 \*\*\* 선생님을 안 좋아했어요. 마음을 트는 데 오래 걸려요. 전에 관장님과 마음을 트는데도 3년이 걸렸거든요. (어머니1)

2년인가 3년인가가 기간인데, 연한이 6개월 정도 남았어요. 그런데 제 마음은 급하잖아요. (어머니7)

그 사용연한도 좀 중요해요. 엄마들 입장에서. \*\*기관의 경우에도 5년 정도 제한이 있거든요. 그러니까 여기에 일단 5년은 보장이 되었기 때문에 그 5년은 다 끝까지 있고 싶지. 중간에 정말 특별한 경우가 아니면 중간에 다른 기관에 감으로써 여기서 확보 받았던 몇 년을 버리고 싶지는 않지요. (어머니14)

#### ④ 가정 형편 등으로 인한 선택의 제한

- 중앙선에 서서 이리도 못하고 저리도 못하고 움직이지 못하고 그런 삶

가정 형편으로 서비스 선택이 제한되는 경우가 있다. 자녀가 중증이고 어머니가 맞벌이여서 외부 지원이 절실할 때는 특히 취약해진다(사회복지사6). 실제로 어머니 중 일부는 경제적 사정으로 필요한 서비스를 이용하지 못하거나 주저한다. 가족해체로 인한 돌봄의 어려움을 갖거나(어머니 2명), 남편의 은퇴 이후 이용료 부담으로 어려움을 경험한 경우도 있다. 또는 다른 비장애 형제를 함께 돌봐야 하는 상황으로 인해, 마음에 드는 서비스를 유지하지 못한 경우도 있다. 발달장애인 어머니로서의 삶, 가족구성원으로서의 삶 모두 챙기는 가운데, 어머니3은 ‘이리도 못하고 저리도 못 움직이는 중앙선에 서 있는 삶’ 속에서 지낸다고 한다. 발달장애 자녀 돌봄, 다른 가족구성원들과의 삶, 어머니 자신의 삶 속에서 조화롭게 지내는 일은 쉽지 않다.

한편 어머니는 서비스를 이용할 때 집, 학교 등과의 거리를 고려해서 기관을 선정한다. 지리적 접근성은 서비스 이용 기회에 영향을 미치는 주제이며, 대개 어머니는 자녀가 나이가 들면서 가까운 곳을 찾아 정착하려 한다. 지리적 접근성을 고려하면서, 어머니의 선택 대안은 자연스럽게 제한된다(어머니2).

엄마는 초긴장 상태인 거예요. 그게 제일 힘든 거예요. 어느 어느 복지관에 직업교육 프로그램, 그게 비용이 제일 적게 드니까 제가 그걸 찾아다니는 거예요. (어머니8)

저는 못하겠더라고요. 또 동생도 생겼고, 동생도 봐야 되고, 그리고 제가 다니는 게 자유롭지 못했어요. 왜냐하면 동생이 있고 그러니까 그게 어렵고, 그 다음에는 조기교실 하는 것도 그 때 엄마들이 거기 갔다가 언어교실 들어갔는데 안다녔어요. (중략) 저는 힘들었어요. 데리고 다니고, 오고, 데리고 다니고. 왜냐하면 동생이 세 살 터울이고 하니까. 큰 아이가 크면 작은 아이와 비교해볼 때 비려해서 성장해야 하니까, 애 네들이 똑같으니까 똑같이 소중하니까. (어머니12)

복잡해요. 저는 항상 평행선에 서 있다고 생각했어요. 중앙선에 서서 이리도 못하고 저리도 못하고 움직이지 못하고 그런 삶을 살고 있는 것 같아요. c도 c 대로 삶을 가져가지만, 저는 항상 그 자리에서 움직이지도 못하고 그러는데... (어머니3)

저는 아이를 키우면서 제 모토는 ‘가까운데 편한데 자기 혼자 왔다 갔다 할 수 있는 곳을 보내는 것이 바람직하다’고 해서 여기에, 잘하던 못하던 그것을 떠나서 보냈는데 그냥 불편함이 없으니까 잘 다니고 있습니다. (어머니2)

### 3) 중재조건에 대한 분석

불평등한 서비스 구조는 어머니의 행동을 매우 부자연스럽게 만든다. 어머니는 ‘우리 아이가 부족하니까, 우리 아이가 혜택을 보는 입장이라’ 기관을 충분히 신뢰할 수 없어도 항의하지 못하고(어머니), 서비스를 포기하지 못한다. 이러한 다양한 어머니의 행동 양식은 ‘맡김과 떠남의 행동[작용과 상호작용]’에서 더 자세히 설명되겠지만, 일반적인 서비스 상황과 다르다. 대개의 서비스 상황에서는 신뢰하면 이용하고, 신뢰하지 않으면 떠나기 때문이다.

이러한 방식으로, 어머니는 불평등한 권력 관계에서의 불이익을 경험하고 부자연스럽게 행동한다. 사회복지사 인터뷰에서도 어머니가 불평등한 권력 관계에 있음을 보여주는 코드들이 동일하게 발견된다. 발달장애 자녀가 배제되는 이유로, 어머니는 ‘자녀의 적응 행동과 특성’과 ‘서비스 이용 기회와 한계’라는 주제를 언급한다. 어머니가 보기에 권력 불평등의 원인은 자녀에게도 있고, 서비스 환경에도 있다. 이는 ‘사회가 없는 손상은 있을 수 없고 손상 없는 장애도 있을 수 없다’는 Shakespeare(2006)의 말을 떠올리게 한다.

그러나 발달장애인서비스에서 어머니가 불평등을 경험하고, 이용 기회가 제한된다는 것은 발달장애인 탓도, 어머니 탓도 아니다. 이들을 위한 서비스를 마련하지 못한 사회의 문제일 수 있다. 이렇게 장애인의 결함과 손상보다 장애를 만들고 유지시키는 사회를 지적하는 것이 장애의 사회모델에 해당된다. 도전적 행동을 하는 장애인이라 해서, 전반적 지원을 요구하는 손이 많이 가는 장애인이라 해서, 서비스 접근이 어렵거나 어머니가 눈치를 봐야 하는 상황은 ‘희생자를 탓하는 행위(blaming the victims)’이다. 일찍이 Ryan(1976)은, ‘사회가 아니라 사회의 희생자를 변화시키기 위해 고안된, 만연된 사회 부정의(social injustice)를 정당화시키는 기발한 이데올로기’가 ‘희생자 탓하기’라고 말한 바 있다. 그렇다면, 발달장애인과 어머니는 신뢰할 만한 서비스의 부족과 대안의 불확실성, 그로 인해 발생하는 권력 불평등의 희생자로서 발달장애인서비스 과정에 참여하고 있는 셈이다.

어머니와의 인터뷰에 근거하여, 본 연구자는 어머니가 경험하는 권력불평등을

‘발달장애인의 적응행동과 특성, 서비스 이용기회와 한계의 상호작용’으로 정리하였다. 하지만 사회모델 입장에서 보면, ‘서비스 이용 기회와 한계’로 인해 도전적 행동을 하거나 전반적 지원이 필요한 이용자가 충분한 권리를 보장받지 못하는 것이다. 어머니가 언급한 서비스 구조의 문제는, [표 4-7]과 같이 서비스 대안의 특성과 연결된다. 즉, 어머니가 경험하는 권력 불평등은 자녀에게 맞는 신뢰할 만한 서비스 대안이 부족하고, 자녀에게 맞는 서비스 대안을 찾기 불확실한 조건에서 나타나는 것이다. 부족하고 불확실한 서비스 조건 속에서, 어머니는 다양한 방식으로 ‘맡김과 떠남의 행동’을 하면서 대처하고 있다. 이는 ‘작용과 상호작용’에서 설명된다.

[표 4-7] 서비스 구조상 문제와 대안의 특성

서비스 이용 기회와 한계	서비스 대안의 특성
서비스 부족과 진입의 어려움	서비스 대안 부족 (상황에 맞는 서비스 부족)
개별적으로 못 챙기는 집단 프로그램 구조	서비스 대안의 불확실성 (자녀 적응과 직원 및 기관의 신뢰성에 대한 불확실성)
이용기간 제한	서비스 대안의 불확실성 (자녀 적응과 직원 및 기관의 신뢰성에 대한 불확실성)
가정형편, 접근성 등으로 인한 선택의 제한	서비스 대안 부족 (상황에 맞는 서비스 부족)

## 5. 작용과 상호작용: ‘맡김과 떠남’의 행동

어머니는 서비스 기대에 따라 서비스에 진입하고, 직원과 기관에 대한 신뢰성을 확인한다. 그 과정에서 신뢰와 불신을 경험한다. 어머니는 자녀의 적응 특성과 행동을 감당해주는 서비스 기회가 부족하고 불확실하다는 현실 속에서 권력 불평등을 경험하고, 이 과정에서 나타난 여러 행동으로 대처하게 된다. 이렇게 어머니와의 인터뷰를 통해서 드러난 신뢰/불신에 따른 행동은 작용과 상호작용으로 정리된다.

어머니는 행동은 단순하지 않다. 어머니는 신뢰/불신에 따라 ‘맡김’과 ‘떠남’의 이분 도식에 따라 움직이지 않는다. 연구에 참여한 어머니는 충분한 신뢰가 없어도 맡기는 행동을 하는 경우를 빈번하게 이야기했다. 위탁(entrust)은 전적으로 자발적이지 않을 수 있다(Heimer, 2001). 충분히 신뢰하지 않는 상태에서, 취약한 상황에 놓인 행위자가 어쩔 수 없이 상대방에게 위탁하는 경우도 존재하기 때문이다. 대안이 부족하거나 불확실하면, 어머니는 떠남으로 발생하는 비용을 더욱 심각하게 고려한다. 이 과정에서 서비스를 지속할 동기를 현실화하며 ‘마지못해 맡기는 행동’을 보이는 것이다. 자녀를 서비스에 위탁하는 형태, 즉 맡김과 떠남의 행동은 신뢰수준과 대안조건에 따라 네 가지로 나타났다.

[표 4-8] 신뢰수준과 대안, ‘맡김과 떠남’의 행동

신뢰수준과 대안	‘맡김과 떠남’의 행동
높음	진심에서 나온 맡김, 따르고 요청하기
낮음 / 대안 없음	마지못해 하는 맡김, 순응하며 머물기 마지못해 하는 맡김, 하지만 요청하기
낮음 / 대안 있음	거부하고 떠나기

## 1) 진심에서 나온 말김, 따르고 요청하기

서비스 과정에서 높은 수준의 신뢰가 형성되면, 어머니는 자녀를 진심으로 위탁하고, 상대방의 조언과 지도를 믿고 따를 수 있게 된다. 나아가 ‘신뢰대상에게 솔직해도 상대방이 해를 입히지 않을 것’이라고 안심하며 자신의 욕구를 거리낌 없이 이야기할 수 있게 된다.

### (1) 의지하기

- 그냥 무한정 맡기는 거죠, 뭐.

신뢰하는 직원 및 기관이 있다면, 어머니는 ‘의지하기’로 대응한다. 어머니12는 몸이 약한 어린 자녀에 대한 걱정이 있지만, 자녀에게 도움이 될 것이라 생각해서 처음으로 캠프를 보내는 결단을 한다. 부모가 이렇게 ‘독한 마음’을 품고 자녀를 캠프에 보내는 것은, 상대방이 취약한 자녀를 위해 최선을 다해줄 것을 믿은 전략적 행동이다. 신뢰대상이 자신의 이해를 위해 충실히 노력할 것이라는 믿음에서 신뢰가 나타난다. 자신에게 중요한 이해관계를 타인에게 맡긴다는 측면에서, 신뢰주체는 취약성(vulnerability)을 감당하게 된다. 그러나 어느 정도의 불확실성(uncertainty)은 남아 있다. 만일 결과가 분명하다면 신뢰는 필요하지 않다. 그저 효용을 극대화할 수 있는 선택을 하면 되기 때문이다. 하지만 어머니12는 위험을 감당하겠다는 결단을 했다. 이는 신뢰의 투기적 성격을 반영한다고 볼 수 있다. 이러한 무조건적 위탁, ‘의지하기’라는 행동전략은 어머니-직원 및 기관과의 신뢰의 역사(어머니3), 어머니의 신뢰성향에서 그 단서를 찾을 수 있다(어머니6).

개가 밤새도록 아팠거든요. 그렇게 아프면 일주일 이주일 가는 애를 아픈 애를 약 싸가지고 보냈어요. 왜냐하면 집에서 엄마가 할 수 있는 것은 (한계가 있고), 엄마는 마음이 약하거든요. 하루 굶겨서 잣병을 굶게 하려고 그렇게 노력을 해도 하루 지나서 애가 쾅하게 있으면 마음 약해서 못하더라고요. 그래서 한 번 선생님과 저하고 마음을. 제가 마음을 독하게 먹은 거죠. 애가 급하면 응급실 실려 오겠지 하고. 아픈 애, 기침하는 애 잣병 안주고 보낸 거죠. (어머니12)

[신뢰경험의 역사] 그냥 무한정 맡기는 거죠, 뭐. 저는 이상한 선생님을 못 만난 거 같아요. c가 선생님 만나는 운이 참 좋은 것 같아. 만나는 선생님마다 c에게 다 잘 했고요. (어머니3)

[어머니의 신뢰 성향] 치료가 되게 오래되어 자세한 것은 기억할 수 없겠지만 신뢰 같은 경우는 일단 아이를 맡기는 그 엄마 마음이 더 중요한 것 같아요. 왜 그러냐면 우리, 보통 그러잖아요. 말을 할 수 있잖아요. “재 하고 우리 애하고, 저 선생님하고 우리 애하고 안 맞아, 맞아.” 그렇게 이야기할 수 있잖아요. 그런데, 저는… 일단 선생님을 믿고 일단 애를 맡기는 치료가… 정말 신뢰가 아닌가… 싫은 거예요. 우리 아이에게도 도움이 되고… 신뢰라는 것은, 제가 어느 병원을 다니든 재활원을 다니든, 복지관을 다니든… 저는 그 선생님이 능력자든, 부족한 선생님이든… 엄마들이 평가를 하고, 이야기를 할 수 있지요. 그런데 저는 조기교육이면 조기 교육 선생님에게 믿어야 하는 거지, 믿고 선생님과 같이 이야기를 해야 하는 것이지. 지금도 그러거든요. 어디 가서 이런 얘기, 저런 얘기하는 것보다도 선생님에게 내 아이에 관한 것을 이야기하고, 선생님이 수업한 얘기 듣고 이런 게 무엇보다도 그런 신뢰가 제일 중요하다고 생각하는 것 같아요. 서비스 질이 높다 낮다 그러는 것보다는… (어머니6)

## (2) 조언과 지도를 믿고 등록하고 따름

- “선생님 관심을 거 같아요. 해보세요.” 그런 지원하는 마음, 아이를 보내는 마음.

높은 신뢰의 결과로, 어머니는 기관을 이용하거나 등록하겠다는 결정을 한다. 또한 어머니는 직원이 한 조언과 지도를 믿고 따르게 된다. 만일 자녀에 대한 조언을 따르지 못하는 상황에는 죄 짓는 기분을 느끼기도 한다(어머니3). 서비스를 이용하는 과정에서 자녀의 부적응 행동에 대해 부정적인 평가를 받을 수 있다. 서비스에 대한 배제를 비롯한 불이익이 우려되는 상황 속에서라면, 어머니는 방어적으로 대하기 쉽다. 하지만 높은 신뢰 상태에서 어머니는 자녀, 자녀양육에 대한 지적에 대해 고마워하고 수용한다(어머니 4, 6). ‘선생님이 하는 것에 대해 믿고 따르는 것’이 무엇인지 묻는 연구자의 질문에, 어머니18은 ‘직원에 대해 지원하는 마음, 아이를 보내는 마음’을 갖는 것이라고 말했다.

저는 바로 그 프로그램을 이용하든지, 기관을 이용하고 싶은 마음이 들죠. 일단 대가를 걸든지. (어머니6)

그 분이 전문가시잖아요. 저희가 전문가를 찾아가는 거잖아요. 그러면 전문가스럽게 일을 처리하는 것은 뭐라고 안 해요. 그것 말고 잘못되는 부분을 따끔하게 지적하시는 거잖아요. 그것을 받아들이는 거예요. (중략) 쓴 소리도 전문가시니까 전문가인데 “아됐어요, 저랬어요”가 아니라 “이것은 맞고요. 저거는 안 맞고요.”라고 명확하게 지적을 해주시면서, 마음을 다해주시는 것에 대해 되게 신뢰가 가죠. (어머니4)



“f가 이런 문제 행동을 한다”고 저는 꼭 이야기를 하잖아요. (중략) 그렇게 선생님들께서 전화해주시고 이야기해주시고 하는 것이 오히려 더 (고마워요). ‘지금 하고 더 이야기를 할 수 있는 기회가 되는구나.’ 하는 생각이 들어 고맙고 감사한 마음이 드는 것 같아요. (어머니6)

믿음이 생긴다고 하면은 그냥 전적으로 선생님이 하는 것에 대한 믿고 따르는 것 같아요. 선생님을 믿고 따른다는 신뢰한다는 그런... (연구자: 따른다는 것이 어떤 거죠?) 그쪽에서 무슨 프로그램을 제안했을 때 “선생님, 관심을 거 같아요. 해보세요.”라고 지원을 해드릴 것 같아요. 그런 지원하는 마음, 아이를 보내는 마음. (어머니18)

### (3) 안전한 상황에서 거리낌 없이 요청함

- 뭔가 아니다 싶을 때는 얘기는 할 거 같아요. 이 방향보다 이 방향이 더 낫지 않을까요?

높은 신뢰의 결과로, 어머니는 신뢰대상에게 거리낌 없이 요구한다. 어머니들이 믿고 맡긴다는 것은 단지 ‘무조건적 순응’만을 의미하지는 않았다. 어머니는 자신의 욕구를 솔직하게 이야기한다. 신뢰 현상 중 한 특징인 ‘상처 걱정 없이 솔직하게 상대방에게 이야기할 수 있는 상태’가 작용과 상호작용으로 발현된 것이다. 신뢰는 기본적으로 신뢰주체가 취약성과 불확실성을 해결하기 위해 타인과 관계를 맺을 때 중요한 의미를 지닌다. 위탁자[어머니]가 취약성, 불확실성을 가진 상태에서, 신뢰대상이 자신의 불확실성과 취약성에 대한 불만을 청취할 의무를 인정하고, 위탁자[어머니] 자신의 상황을 변화시키거나 상대방에게 영향을 미칠 권리를 가질 때 나타나는 것이 신뢰이며, 이는 단순한 위임과 구별된다(Heimer, 2001). 따라서 ‘안전한 상황에서 거리낌 없이 요청함’이라는 어머니의 행동전략은, 단순한 신임보다 높은 수준의 신뢰행동인 것이다.

그러다가 아, 그 부분이 어떤 부분인지 아직까지는 따르지만 뭔가 아니다 싶을 때는 저도 그 상황이 어떤 상황인지는 모르겠지만 얘기는 할 거 같아요. 말씀은 드릴 것 같아요. “이 방향보다 이 방향이 더 낫지 않을까요? 제 생각은 그런데.” (어머니18)

좋은 프로그램이 어디 있다더라. 그러면 그거 보완해서 “우리도 만들어요, 선생님.” 그러면 그게 목살되는 게 아니고 정말 다음 학기에 그 프로그램이 생기고 (어머니17)

## 2) 마지못해 하는 말김, 순응하며 머물기

서비스가 부족하고 불확실한 상황에도, 어머니는 자녀를 위해 서비스를 선택한다. 이 상황에 낮은 신뢰를 경험한다면, 어머니가 보이는 행동은 다음과 같다. 어머니는 기대 수준을 조정하여 불편한 감정을 극복하며, 어머니는 가식적으로 대응한다. 어머니는 대체로 말 못하고 마음에 묻어두고 따른다. 심지어, 직원과 기관이 감당해야 할 책임까지 뒷감당을 해가며 서비스에 머문다.

### (1) 기대 수준을 하향 조정함

- 선생님들이 뭐 꾸준히 새로운 프로그램을 개발을 해서 그거는 물론 어렵겠지만, 잘 못하신다는 것은 아니구요.

신뢰는 상대방이 자신의 기대를 충족시킬 것이라는 바람에서 시작된다. 신뢰 기대가 좌절되면, 두 가지 선택이 가능하다. 다른 신뢰대상을 찾아 나서는 적극적인 대처를 하거나, 기대수준을 낮춤으로써 소극적으로 대처하는 것이다.

실제로 낮은 신뢰 속에서도, 어머니가 뚜렷한 대안을 찾기 힘들 때가 많다. 이 때, 어머니는 기대 수준을 낮춤으로 서비스에 머무는 행동을 보일 수 있다. 예를 들어 어머니#는 매너리즘을 의심할 수 있는 상황에 ‘항상 혁신을 할 수는 없다’고 이해하려 노력한다. 기대수준을 낮추어 불편한 감정을 조절하는 것이다. 한편 어머니가 대안이 없는 상황에서는 별로라고 생각하던 기관이더라도 장래를 위해 ‘걸쳐두는 심정’으로 기관과 관계를 맺게 된다(어머니18). 이것도 기대수준을 낮추며 대응하는 예가 될 수 있다. 하지만 기대의 하향 조정은 부정적 결과를 낳을 수 있다. 인터뷰에 참여한 일부 사회복지사의 언급처럼, 어머니의 기대가 낮아지면 직원이 쉽게 그 기대를 충족시킬 수 있게 되며, 진정한 기대는 충족시킬 수가 없다. 이로 인해 서비스의 질은 낮아지고 신뢰는 깊어질 수 없게 되는 것이다(사회복지사3, 6).

저번에 말씀하신 거랑 달라진 것은 없고, 그렇게 돌아가는 체계를 보면 일반회사처럼 일 년 계획을 세워 놓고 계속 똑같이 돌리는... 매너리즘. 그게 뭐 없을 수는 없겠지요. 항상 혁신을 할 수는 없겠지만, 그런 생각이 들더라고요. 선생님들이 뭐 꾸준히 새로운 프로그램을 개발을 해서 그거는 물론 어렵겠지만, 잘 못하신다는 것은 아니고요. (어머니#)

아뇨. 대안이 없잖아요. 성인기, 성인이 되어서 우리 뭐 사실로 다닐 거는 아닌 것 같고. 아닌 것 같고. 그룹으로 같이 이런 교육을 해주려다보니까 많지가 않은 것 같아요. (중략) 저도 \*\*복지관이 처음에는 좀 별로. 내가 \*\*복지관에 갈 거라고 생각 안했는데, 나이가 찰수록 다른 복지관에서는 성인 프로그램이 없으니까 거기를 걸쳐 놓아야 하나? 그런 마음으로 들어가게 되었어요. (어머니18)

## (2) 더 잘 보이려고 노력하거나 가식적으로 행동함

- 제가 고마워하는 것을 아시면, '선생님께서 p를 좀 더 봐주지 않을까? 덜 힘들어 하시겠지?' 그런 계산이 왜 없겠어요.

돌보기 어려운 자녀를 받아주는 호의는, 분명 직원 및 기관을 신뢰할 만한 조건이다. 하지만 받아주는 것만으로도 '늘 감사하다'고 표현하는 상태는 과도하다. 어머니는 직원에게 감사함을 과도하게 표현하는 방식으로 대응할 때가 있다. 예를 들어 자녀를 맡아준 직원에게 서비스 이용료 이외의 것을 제공하거나, 실제로 느끼는 것보다 더 많은 감사표현을 하는 경우이다. 이러한 상황은 일반 서비스(예: 비장애 자녀를 위한 학원)를 이용할 때와는 다른 방식의 대응이다(어머니16).

이러한 행동은 서비스주체에 대해 자주 부탁을 하기 미안한 마음을 상쇄시키거나, 자녀를 잘 부탁한다는 마음이 깔려 있는 전략적 행동일 수 있다. 따라서 높은 신뢰 속에서 자녀를 진심으로 맡기는 행동과는 다소 거리가 있으며 자연스럽게 않다. 심지어, 부정적인 경험을 할 때에도 가식적인 반응을 보이는 경우가 있다. 이를 테면, 자녀에 대해 지속적으로 부정적인 평가를 하여, 자신과 자녀에게 상처를 준 직원은 마주치기 싫다. 어머니는 가식적인 인사를 건넨다. 이러한 인사는 부자연스럽고 불필요한 에너지를 요구한다.

우리 k가 부탁이 많은 것 같아서 항상 미안해서 사다 날라주고 그러거든요. 우리는 수박을 안 먹어봤거든요, 그런데 매일 사다주고. 하도 부탁을 많이 하다보니까. (어머니11)

그래서 더 감정적이 되고, 좀 더 잘 보여야겠다는 생각은 좀 하는 것 같아요. 여기 선생님들한테. 어... 열만큼 감사한데, 어떤 때는 열 둘, 열 셋만큼 감사표현을 할 때도 있고 (다른 비장애 자녀가 다니는 학원에는 정말 감사해도, '그 선생님 정말 좋다' 하지만 직접 문자를 하거나, 뵈었을 때 "선생님 진짜 감사합니다." 안하지 않나요? 돈 받고 학원비 내는 걸로 끝이죠. "그 선생님, 엄마, 너무 잘 가르쳐, 그 선생님 덕분에 성적 올랐어요." 하더라도 제가 개별적으로 감사를 표현하거나 그런 것은 전혀 당연히 없는데, 여기서 p를 받아들였다는 것만으로 제가 감사표현을 얼마나 했는지 모르거든요. 뵈 때마다 "선생님 죄송합니다. 감사합니다." 그렇게 할 수밖에 없으니까. 할 수밖에 없습니다? 그건 좀 아닌 것 같고 하여튼 저는 그렇게 해요. (중략) 그게 전략이 깔렸을지도 모르겠어요. '저렇게 하면 제가 고마워하는 것을 아시면 선생님께서 p를 좀 더 봐주지 않을까? 덜 힘들어 하시겠지?' 그런 계산이 왜 없겠어요. 있겠죠. 제가 계산하고 있지 않았더라도, 제 마음 속에 있을 것 같아요. 있네요. (어머니16)

복지관 관내에서는 제가 그 복지관을 바꿀 수가 없잖아요. b가 다니는 거니까. 그러니까 말 섞기가 싫겠죠. 보고 인사하는 정도, 목례하는 정도 아니면 활짝은 웃지 않을 것 같아요. 저 또한 신뢰를 하는 선생님과 아닌 선생님과 표정이 다르지 않을까요? (중략) 저는 복지관에서 인사를 상당히 잘해요. 그런데 저기서 오면... 그 분하고 마주치기가 싫어요. 한 번은, '그래, 이러면 안 되겠지?' 저는 힘들 때는 b 생각을 잘하고, 어머니 생각을 잘해요. 저희 시어머니도 보통을 넘으시거든요. 제가 '어머니랑 b랑 같이 사는데 그까짓 것 못할까' 해서 인사를 여러 번 합니다. (어머니#)

### (3) 말 못하고 마음에 묻어두고 따름

- 딱히 그런 제안을 하고 싶다가도 못할 때가 더 많아요.

어머니는 비장애 자녀가 부당한 대접을 받을 경우에는 곧잘 따진다(어머니18). 그러나 그러한 어머니가 발달장애자녀로 인한 일은 좀처럼 따지지 않는 이중적 태도를 보이는 경우가 많다. 마음에 들지 않아도 '더 좋아진다는 보장'이 없다고 생각하든지, '아이는 좋아할 수 있다'는 말로 합리화하면서 그저 서비스를 유지하게 된다. 불만이 있거나 원하는 것이 있어도, 말 못하고 순응하는 이유에 대해 어머니는 다음과 같이 설명한다. 자녀에게 미칠지 모르는 불이익, 자녀가 (기능이) 부족하고 대안도 마땅치 않은 상황이라 말을 야킨다는 것이다. 심지어 "절 싫으면 중이 떠나야 한다(어머니18)"고 어머니는 말한다. 권력불평등 조건에서 제공되는 서비스는, 어머니를 부자연스럽게 위축시킨다. 이 상황은 공정하지 않다. 발달장애 인서비스가 발달장애인과 가족을 위해 존재한다는 전제를 수용한다면, '말 못하고 마음에 묻어두고 따름'이라는 어머니의 행동은 주객전도(主客顛倒)의 안타까운 현

실을 보여주고 있기 때문이다.

따지고 싶지는 않았어요. 거기 애가 다니니까 괜히 따지고 그러면, 괜히 저기할까봐. 불편할까봐. 선생님들하고 불편할까봐. (중략) 우리가 또 어떻게 해. 우리가 계속 이용해야 하니까. 그러다고 항의한다고 더 좋아진다는 방침은 없잖아요. 그 다음에 더 주의를 했겠죠. 좋은 쪽으로 평가를 해야죠. (웃음) (어머니9)

다른 어머니들은 그런 사항이 있어도 특별히 이야기를 안 하신다거나, 그런 건 좀 마음에 안 드는데 물어 두신다거나 그런... 다른 어머님들도 저와 똑같이 ‘을’의 입장인지 모르겠지만 ‘을’의 입장인 어머니라면 그렇게 생각할 거 같아요. 원만한 불이익은 내가 감수하고 아이를 맡아주시는 것만으로도 감사할 것이라 생각할 것 같아요. 다 똑같이 ‘을’의 입장을 가지신다면 (어머니14)

달라요. 그러니까 지금 제가 이야기했듯이 작은 아이(비장애인)가 만약 그러한 상황에 놓이면 따지죠. “왜 우리 아이가 이렇게 부당한 대접을 받아야 하는가요?” 그런 상황들에 대해 따지지만 여기는 뭐 아주 뭐 저한테 저희 아이한테 피해가 오지 않는 한은, 그냥 다 다 100% 만족할 수는 없어도, 어떻게 하거나 따지지는 않는 것 같아요. 저희 아이가 장애아다 보니까 일반 아이들하고 장애아다 보니까 어디 갈 데도 범위가 정해져 있고 많지가 않잖아요. 그러니 불합리한 상황에 놓이게 되고, 마음에 안 들어도, 정말 마음에 안 들면 다른 대안을 하겠지만 딱히 뭐 엄마 마음에 조금 부족해도 아이도 좋아할 수 있거든요. 예. 그러니까 그런 부분만 보고 그냥 다니는 것 같아요. (중략) 딱히 그런 제안을 하고 싶다가도 못할 때가 더 많아요. 복지관에서 복지관의 인원이 넘쳐 나다보니까 또 “절 싫으면 떠나” 그런 거 있잖아요. (어머니18)

#### (4) 뒷감당하기

- 새로운 선생님이 오면... 그러면 엄마가 다시 설명해야 되잖아.

권력 불평등을 경험하는 어머니는, 기관의 잘못에 대해 항의하지 못하고 뒷감당을 해야 하는 상황에 놓이게 된다. 뒷감당은 서비스 자체가 거절되어 이용조차 하지 못하는 상태와 구별된다.<sup>15)</sup> 뒷감당으로 주제화된 경우는, 서비스를 이용하면서 신뢰배반으로 생긴 결과에 대해, 직원이 아닌 어머니가 감당하는 경우를 주제화하여 정리한 개념이다. 이를 테면, 서비스 기관 활동 중 다친 자녀에 대한 응급조치가 제대로 되지 않아 생긴 후유증으로 장기간 집에서 돌본 경험, 치료사가 그만두게 되면서 자녀 파약을 위해 시간과 비용의 손해를 본 경험, 기관에서 자

15) 서비스에서 거절된 상황에서, 어머니는 자녀에 대한 돌봄의 책임을 뒷감당하는 것이 아니라 ‘오롯이’ 감당하고 있는 상태다.

너 식사지도를 제대로 하지 못해 밥을 안 먹고 굶게 될까봐 일관성이 없게 아침 식사를 자녀에게 제공했던 어머니의 경험이 이 주제와 연결될 수 있다.

취약성을 관리하기 위해 신뢰에 기댄 상황에, 직원과 기관이 신뢰기대를 충족시키지 않아 생긴 새로운 취약성에 어머니는 항의하기 힘들다. 대안이 부족하고 불확실하기 때문에, 어머니는 항의해서 생길 관계 악화를 우려할 수밖에 없다. 앞으로 닥칠 수 있는 위험을 미리 염려하여 ‘굶어 부스럼’을 만들지 말자는 사고의 반영인 셈이다. 어머니는 뒷감당함으로써, 신뢰대상의 부족한 신뢰성을 보충하게 되는 것이다.

(기관에서 안전 관리 및 응급조치를 제대로 하지 못한 상황) 섭섭하더라고요. 아이고, 애가 의사표시도 제대로 못하고 그러니까. (다른 어머님들에게 이야기를 해보면, 엄마들도 뭐라고 하지요. “왜 그렇게 개인적으로 그러냐.” 석 달인가 넉 달인가 복지관에 못나가서 힘이 들었죠. (어머나#)

기관에서 인사관리를 제대로 하지 못해 과부하가 걸린 직원이 그만둔 상황) 새로운 선생님이 오면 애에 대한 정보가 하나도 없기 때문에 다시 시작해야 되지요. 그러면 엄마가 다시 설명해야 되잖아. 아, 애는 어느 정도 여기까지 됐고요. 이런 것들을 또 조율하면서. 선생님이 애를 바라보면 신이 아니면 어떻게 알겠어요. 일주일에 한 번씩 오는데, 40-50분 만나는데 2-3개월은 혹 가거든요. 열 번은 봐야 애를 아는데. 그런 게 있을 수 있다는 거죠. 선생님이 너무 많은 업무나, 인력과 돈과 연결되어 있었지만, ‘이런 것들이 잘 수급이 되면 좋겠는데.’ 예전에 그런 생각 많이 했는데요. 저는 계속 돈을 지불하고 있고. (어머나19)

기관에서 식사 지도를 못해서 자녀가 밥을 굶는 경우) 어쩔 때는 아침밥을 많이 줘요. 점심도 못 먹을까봐. 어쩔 때는 아침을 조금 줘요. 점심 때 배고프면 밥 먹을까 싶어서요. 엄마들은 일관성이 없잖아요. 왜냐하면 아이가 이러니까. 그런 거 할 때마다 마음이 참 답답한 게 많았어요. 너무 답답한 게 많았어요. 누구한테 맡겨야 하나. (어머나#)

### 3) 마지못해 하는 말김, 하지만 표현하기

마지못해 말기는 상황에서는 솔직하게 이야기하기 어렵다. 낮은 신뢰의 상황에서 서는, 어머니의 요구는 ‘낙인’의 위험에서 자유롭지 않기 때문이다. 대다수 어머니는 ‘말 못하고 순응’하지만, ‘표현하는 어머니’도 존재하였기에 ‘마지못해 하는 말

김, 하지만 표현하기'라는 행동 범주가 생성되었다. '마지못해 하는 말김, 하지만 표현하기'라는 어머니의 행동전략은 '표현한다'는 행동을 빼고는 '마지못해 하는 말김, 순응하며 머물기'와 유사하다. 하지만 어머니는 때때로 서운한 감정을 소극적으로 표현하거나, 적극적으로 용기내서 요구하기도 한다. 특이한 점은 직원은 이러한 행동 전략을 사용하는 어머니를 많이 접하지만, 이러한 행동 전략을 사용하는 어머니는 상대적으로 많지 않다는 점이다.<sup>16)</sup> 다양한 어머니를 만나는 직원은 종종 경험할 수 있는 어머니의 행동 전략일 수 있지만, 개개인의 어머니가 '표현하기'란 쉽지 않기 때문일 수 있다. 상호관계의 불평등을 고려한다면 자신의 속내를 표현하지 않는 경우가 더 우세한 전략으로 작용하는 것으로 보인다.

#### (1) 서운한 감정을 소극적으로 표현함

- "선생님이 저에게 좀 더 이야기를 해주었으면 좋았을 텐데, 좀 서운하네요"하고 이야기는 하고 나왔죠

낮은 신뢰와 불평등한 권력관계 속에서 어머니는, 자신의 요구나 서운한 감정을 표현하되 소극적으로 표현하는 모습을 보이는 경우가 많다. 한 어머니는 뇌전증을 가진 자녀를 맡아준 기관에 대해 고마운 마음을 상당히 많이 가지고 있다. 그러나 안전한 보호에 대해 걱정을 많이 한다. 어머니는 적절한 돌봄이 이루어지지 않아 다칠까봐 불안한 마음에 자녀를 잘 돌봐달라고 여러 차례 부탁을 한다. 보살피는 인력이 순환제로 근무하면서 위험한 상황이 계속 발생하기 때문이다. 그러나 자녀의 보살핌에 대해서 계속 '부탁'만 하며 소극적으로 자신의 감정과 바람을 표현한다. 어머니7의 경우에는, 이용기간 만료까지 자녀가 근무했던 기관에서 직원이 약속을 안 지키고 연락도 되지 않아 마음고생을 한다. 어머니는 그로 인한 서운한 감정을 바로 다루지 못하고 떠나는 순간에 이야기를 하고 나온다. 어머니 입장에서 자신의 서운한 감정을 적극적으로 드러내고 요구하기 쉽지 않기 때문이다. 성인 자녀를 둔 어머니#는 \*\*기관에 입소를 간절히 기대하며 입소를 위한

16) 삼각 측정의 방법으로 진행된 사회복지사 인터뷰 자료의 절반에서 이 행동 유형을 발견할 수 있었지만, 어머니 인터뷰 자료의 16%에서만 발견되었다.

여러 시도를 했지만 번번이 실패했다. 자녀가 입소하지 못한 절박한 상황에 “우리같이 특이하고 다루기 힘들고 엄마들이 힘들어 하는 애들을 기관에서 받아줘야 하는 게 아니냐”라고 요구를 하지만, 결국 기관의 기준에 미달되지 않는 자녀가 원인일 수 있다고 적극적인 민원이 아닌 소극적인 표현으로 머물게 된다.

그래서 아예 k 같은 경우에 사진을 붙여두고 특이사항에 대해 써 놓고 선생님마다, 오면 오는 사람마다 해주셨으면 좋겠어요. 부탁을 하면서도 잘 안돼요. 다 알아도, 여러 사람이 오게 되고 깜빡 깜빡하게 되잖아요. (어머니#)

담당 선생님도 입장이 곤란하시겠죠. 곤란하셔도 이야기를 해주시면 좋을 텐데. 안 해주시니까 저는 저 나름대로 뛰고, 선생님은 가만히 계시고 말씀을 하기 곤란하시니까. 나중에 \*\*기관에 오라고 하시니까 “저는 감사합니다.” 하고 옮기고, 나중에 다른 곳에 갑니다. “선생님. 그런데 선생님이 저에게 좀 더 이야기를 해주었으면 좋았을 텐데. 좀 서운하네요.”하고 이야기는 하고 나왔죠. (어머니7)

“더 강한 애들은 자기가 얼마든지 할 수 있는 애들을 받지 말고, 우리 같이 조금 특이하고 다루기가 힘들고 엄마들이 힘들어 하는 애들을 기관 에서 받아줘야 하는 게 아니냐. 너무 여기는 들어오기 힘들다”고 이렇게 선생님에게 이야기하지요. (어머니#)

## (2) 적극적으로 용기내서 요구함

- 어떻게 그런 식으로 말씀하실 수 있느냐 (중략) 그제 불행히도 제 아이였기 때문에 저는 당당히 싸움 아닌 싸움을 진짜 하고는 살았지만 싫은 건 사실이에요

상황에 따라 자신의 서운한 감정을 보다 적극적으로 표현하는 어머니도 있다. 감정적으로 매우 속이 상할 때, 어머니가 ‘용기’를 내서 요구할 때가 있다. 신뢰 관계가 충분히 형성되지 않을 경우에 이루어지는 요구는 관계가 틀어질 수 있는 위험이 있기 때문에, 이러한 행동전략을 사용할 때는 용기가 필요하다.

어머니15는 자녀가 서비스를 이용하지 않기 바라는 투로 돌려 말하는 직원에게 서운한 감정을 용기내서 이야기한다. 이 상황은 분명 안전한 상황이 아니었기에 어머니는 “싸움 아닌 싸움”으로 표현한다. 어머니5는 자녀가 프로그램을 마치고 나올 때 인사도 하지 않는 직원에 대해 듣기 싫어하더라도 불만을 제시한다. 직원에 대한 부정적 피드백은 ‘둘이 있을 때는 어떨까’하는 의심에서 비롯된 것이므



로, 신뢰를 기반으로 “안전한 상황에서 거침없이 요구’하는 상황과 다르다.

그래서 제가 그 선생님은 워낙 제가 조금 뭐랄까. 여러 번 겪었기 때문에 솔직하게 이야기했어요. 어떻게 그런 식으로 말씀하실 수 있느냐. 제가 좀 세게 이야기해서 그 선생님이 수궁을 하고 참가하는 것으로 해서 했는데, 별 문제 없이 그냥 넘어 갔어요. (중략) 이제 공격 행동을 보이는 그런 아이는 어디서든 환영받지 못하는 것은 사실이에요. 그게 불행히도 제 아이였기 때문에 저는 당당히 싸움 아닌 싸움을 진짜 하고는 싶었지만 (기관이나 또래들 사이에서) 싫은 건 사실이에요. (어머니15)

집으로 올 때 뭐 “잘 가라”는 인사를 할 때는 이렇게 좀 나와서 이렇게 반겨 준다든지 이래야 하는데. 너무 일이 많다 보니까 부모가 데리러 가도 앉아서 이러는데 너무 기분이 나쁘더라고요. 그런 거는. 그래서 저는 이야기해요. 가만히 안 있어요. “앉아서 사무를 보고, 사무원은 아니지 않느냐”고. 애들이 가면 “잘 가”라든가 뭐 그게 있어줘야 하는데. (부모가 왔을 때 그럴 정도면) 둘이 있을 때 어떨까 그런 생각이 나지요. (중략) 그럴 때에는 딱 꼬집어서 듣기 싫거나 그러더라도 이야기해요. (어머니5)

#### 4) 거부하고 떠나기

직원 및 기관을 신뢰하지 못할 때, 어머니는 서비스를 거부하고 떠나기도 한다. 그러나 신뢰하지 못하여 서비스를 거부하고 떠나는 행동 전략을 보인 어머니는 7명으로 전체의 37%에 불과했다. 낮은 신뢰의 상황에서, 더 많은 어머니(53%)는 ‘마지못해 하는 말김, 순응하며 머물기’라는 행동 전략을 사용한다. ‘거부하고 떠나기’로 범주화된 행동의 비율이 낮은 이유는 자녀에게 맞는 대안이 부족하거나 불확실하기 때문이다.

##### (1) 충분히 기회를 주지 않고 떠남

‘왜 같이 만들어가? 자기가 만들어 놓으면 우리가 이용을 하면 되지’, 이렇게 생각한 사람은 떠나게 되는 거고요.

어머니가 서비스제공자에게 충분히 기회를 주지 않고 서비스를 떠난 경우는 신뢰가 형성되지 않아서 생긴 결과이다. 신뢰를 위해서는 신뢰대상의 신뢰성이 필요

하지만 이를 경험하기 위해서는 충분한 시간이 필요할 수 있다. 하지만 서비스 제공자에 대한 실망이 너무 크거나, 기대 자체가 달라서 초기에 기회를 주지 않고 떠나는 경우가 있다.

어머니1의 경우, 자신이 서비스를 ‘짧게 하는 스타일’이 아니라고 이야기한다. 하지만 \*\*치료를 다른 치료서비스보다 매우 일찍 종결하였다. \*\*치료를 제외하고 최소한 3년씩, 복지관 내 다른 활동은 5~6년 이용하면서 신뢰를 쌓았다. 하지만 \*\*치료에 대해서는 1년 정도의 기회만 부여하고 서비스를 떠났다. 어머니는 자녀를 위해 장애초기부터 언어치료, 미술치료, 음악치료 등 다양한 치료서비스를 동시에 이용했고, 선생님에 대한 믿음은 2~3년이나 지나서 생긴다고 말했다. 그런 의미에서 다른 서비스제공자에 비해 충분한 기회를 주지 않고 떠난 셈이다. \*\*치료사에게 충분한 기회를 주지 않고 일찍 종결한 이유는 자녀가 안 되는 부분을 계속 강조하여 불편했다고 이야기했다. 만약 치료사를 신뢰했다면 ‘좋은 약은 입에 쓴 것’이라고 생각하고 긍정적으로 받아들일 수 있겠지만(어머니6), 어머니1은 달랐다. 어머니가 상대방에 대한 확신을 갖기에는 너무 짧은 만남 속에 자녀에 대해 부정적인 이야기를 많이 했기 때문이다. 한편 전혀 기회를 주지 않고 직원을 떠나는 경우도 있다. 직원이 부모 모임에서 자녀들을 위해 필요한 서비스를 함께 만들어나가자고 제안했을 때, 어머니17은 직원을 믿고 활발하게 참여한다. 그러나 일부 어머니는 “왜 같이 만들어가? 자기가 만들어 놓으면 우리가 이용하면 되지.”하고 반응한다. 이 상황도 어머니가 기회를 주지 않은 상황으로 정리될 수 있다. 이러한 차이가 발생한 이유는 어머니의 직원에 대한 관계 기대가 달랐기 때문이다.

\*\*치료 선생님은 항상 저희 아들의 안 되는 부분을 저에게 강조했던 것 같기도 해요. 처음 시작하는 것이니까 그 당시 수업내용이 아이에게 거울을 보게 하고 자기 표정을 보고 그리게 하고 선생님 표정도 살피게 하는 등 표정인식을 시켰거든요. 그런데 항상 안 되는 것을 이야기해주셨던 것 같아요. 저한테. 그 당시 \*\*치료도 그렇고 ##치료도 동시에 시작했었는데, 유독 \*\*치료만 빨리 종결한 거거든요. (중략) 믿음은 2-3년은 지나고 생기는 것 같거든요. \*\*치료가 가장 짧은 거였어요. 1년이니. 제가 짧게 하는 스타일이 아니에요. \*\*치료 선생님에 대한 믿음이 없었던 거겠죠. 다른 치료사분들은 최소한 3년씩은 하면서 자연스럽게 생긴 믿음이 아닐까요? (연구자: 다른 치료사에게는 오랜 시간의 기회를 주고, \*\*치료사에게는 기회를 주지 않은 이유에 대한 질문함) 왜 달랐을까요? 저도 생각해본 적이 없었는데요. 그런데 만나는 시간이 짧아서였을지 모르겠어요. \*\*치료는 이용시간이 30분이었거든요. 일주일에

2번해봤자 1시간 보는 거예요. 그런데 @@@활동 같은 경우에는 1시간 반씩 3시간을 일주일에 보는 거예요. 시간의 길이와도 비례하지 않을까요? (어머니1)

선생님은 “같이 만들어 가요”잖아요. 떠난 엄마들 몇 몇은 ‘왜 같이 만들어가? 자기가 만들어 놓으면 우리가 이용을 하면 되지’, 이렇게 생각한 사람은 떠나게 되는 거고요. (어머니17)

## (2) 고민하며 지켜보다 떠남

- 이견 아닌 것 같은데, 이거 아닌 것 같은데. (중략) 내가 내는 금액에 비해 나라에서 부담하는 돈(활동보조서비스 지원금)이 더 많으니까. 하다가 그만 뒀어요.

‘고민하며 지켜보다 떠남’이라는 행동을 하는 경우는, 서비스를 신뢰하지 못해서 떠나지만 대안이 마땅하지 않은 상황에 종종 발견된다. 어머니7은 자녀가 이용하는 직업재활 서비스에서 따뜻한 느낌을 받지 못해서 고민하다 다른 기관으로 옮긴다. 또한 이 어머니는 장애인활동지원서비스를 이용하는 상황에도 서비스 중단할지 주저한다. 자녀가 약속된 시간의 서비스를 제대로 받지 못한다. 어머니는 ‘국가가 부담하는 돈이 더 많아 자녀에게 혜택이 될 것 같다’고 고민을 하며 지켜보다가 결국에 그만두게 된다. 어머니#은 자녀가 늦게 온다고 별을 세우고, 자신이 자녀가 일하는 곳에 신경을 써주지 못해서 차별을 받고 있다고 생각한다. 하지만 다른 대안이 없어서 6개월 동안 서비스를 유지하며 지켜본다. 그러던 중에 자녀에 대한 체벌이 발생했고, 그러한 일이 반복적으로 일어났다는 것을 알게 되고 그만두게 된다. 일을 해야 하는 어머니여서 기관에 대한 의존도가 매우 높은 상황이어서 차별을 받는다는 생각을 해도 선뜻 그만두기 힘들었던 것이다. 신뢰위반을 명확하게 인식할 때까지 서비스 이용을 고민하고 지켜보다, 결국 서비스를 바로 중단하게 된 것이다.

어머니가 서비스를 신뢰하기 힘든 상황에서 바로 포기하지 않고 고민하고 지켜보는 이유는 다음과 같다. 현재 이용하고 있는 서비스 판단의 불확실함, 더 좋은 대안 마련 시기까지의 시간 확보, 현재 누리고 있는 서비스를 포기함으로 생기는 기회비용이었다. 어머니의 서비스 선택에서 중요한 것은 더 나은 서비스 대안의

존재/부재, 서비스 판단의 불확실성과 관련된 사항이다.

\*\*복지관, 그런데 거기는 교무실이 있고 거기는 이렇게 된 것 같아요. 막 복도 있고, 교실 착착 착착 있고 그런 식이에요. 따뜻한 마음이 없어요. 제가 보기에는 학교교실이라고 말씀드린 것처럼 뭔가... 그계(따뜻한 분위기가) 없는 것 같아요. 그래서 다니는데... 애도 거기서 공부하고, 거기서 따뜻한 느낌을 못 받았어요. 그래서 고민을 좀 했어요. o를 어디어디 보내신다고 하는데, 별로 그계(그 기회) 빨리 안 오시더라고요. '이거 아닌 것 같은 거 같다'는 생각이 들고, '애도 사랑을 못 받는 것 같다'는 느낌도 들고 그래서 (다른 기관으로 옮겼어요). (어머니7)

저는 속상한 것 같아요. '이건 아닌 것 같은데, 이거 아닌 것 같은데.' (중략) 그래서 이간... (실제로 활동보조를 하기로 한) 43시간이 안 되는 것 같은데 속으로 생각을 했는데, 우리 아이가 부족하니까. 우리 아이가 혜택을 보는 입장이고, 내가 내는 금액에 비해 나라에서 부담하는 돈이 더 많으니까. 하다가 그만 뒀어요. (어머니7)

선생님, 남자 선생님이 사회인이라고 장애아들을 무섭게 하더라고요. 늦게 오면 벌 세운데요. 벌 세워가지고 애가 울고 오고, 또 다른 엄마들이 그래요. "벌서고 있다"고. 다른 엄마들은 보호작업장에 들어가기 힘들데 좋다고 같이 가서 일도 도와주고 그랬는데, 저는 그러지 못했잖아요. 애가 괜히 차별받는 것 같더라고요. 그래서 6개월 다녔어요. 그 해가 굉장히 추웠었는데, 아침에 8시에 보내서 9시까지 가면, 고집부리고 그랬다고 벌세우고, 늦게 왔다고 벌세우고 그래서 굉장히 기분이 안 좋더라고요. (중략) "머리 막 때렸다"고 자가 와서 그런 이야기를 하지요. 그래서 "울었다"고 그러더라고요. 그것도 한두 번이면 넘어가는데 자주 그랬다고 하더라고요. (중략) 기분이 안 좋아서 괜히 우리 애가 적응을 하지 못하는 것 같아서, 나는 그만 두라고 그랬어요. (어머니#)

## 5) 작용과 상호작용에 대한 분석

신뢰의 수준은 자녀를 맡기는 행동, 떠나는 행동을 결정한다. 그러나 '신뢰-이용', '불신-비이용'이라는 이분법으로 이해하기에는 어머니의 행동은 복잡하다. 자녀의 적응행동, 서비스 이용기회의 한계로 배태된 권력관계의 불평등이 신뢰/불신 현상과 어머니의 행동(작용과 상호작용)을 중재하기 때문이다. 발달장애인이 처한 상황, 서비스 맥락은 더 복잡해서, '마지못해 하는 말김'이라는 회색 지대가 존재한다. 이를 떼면, 낮은 신뢰의 상황에서 대안이 없는 경우에, 마지못해 자녀를 맡기고 서비스를 유지하는 어머니의 모습은 자주 발견된다. 이러한 상황은 자녀가 부적응행동을 보이거나, 서비스 이용기회가 극도로 제한적이고 불확실한 상황에서

나타나는 독특한 현상이다. 이때 어머니는 서비스 제공자에게 더 잘 보이려고 노력하거나 소극적으로 감정을 드러냄으로써 서비스 제공자가 신뢰성 있는 행동을 하도록 간접적으로 유도한다. 또는 어머니는 기대수준을 낮추는 방식으로 불편한 감정을 조절하거나, 말 못하고 마음에 묻어두고 따르는 방식으로 체념하며, 서비스 제공자의 잘못에 대해 뒷감당하는 방식으로 견뎌낸다.

어머니와의 인터뷰 자료에서 발견된 작용과 상호작용 범주들은 사회복지사와의 인터뷰와 대체로 일치한다. 그러나 사회복지사에게서 얻은 자료에서 ‘방어적으로 반응함’이라는 코드가 발견되었다. 어머니가 직원을 충분히 신뢰하지 않을 때, 거짓말을 하거나 건성으로 동의하고 따르지 않는 식으로 반응한다는 것이다. 이를테면 어머니는 발달장애인의 행동증상을 조절하는 약을 먹이지 않고 먹였다고 하거나(사회복지사3), 기관에서 하는 문제 행동이 집에서는 전혀 일어나지 않는다고 말한다(사회복지사5). 이러한 사례는 어머니가 자녀의 도전적 행동이나 여러 증상들로 인해 기관을 이용하지 못할지 우려하거나, 직원의 지도나 조언이 마음에 들지 않지만 직원과의 관계가 어긋날까봐 걱정이 되어 나타나는 현상이다. ‘방어적으로 반응함’이라는 코드가 어머니와의 인터뷰에서 나오지 않은 이유는, 어머니 입장에서 자신의 방어적 반응에 대해 인식하거나 언급하기 힘들기 때문이라 생각된다. 본 연구자가 판단하기에, 어머니의 방어적 반응은 ‘마지못해 하는 말김, 순응하며 머물기’라는 범주에 포함될 수 있다.

한편, ‘말김과 떠남의 행동’이라는 작용과 상호작용으로 분류된 어머니의 다양한 행동은 개별 어머니가 일관성 있게 취하는 태도가 아님을 밝혀둘 필요가 있다. 예를 들어 어머니가 특정 상황에 안전함을 느끼고 거리낌 없이 요구하더라도, 다른 상황에서는 ‘말 못하고 마음에 묻어두고 따르는 형태’로 순응할 수 있는 것이다. 따라서 어머니의 행동에 대한 분석은, 어머니 ‘개인’이 아닌 신뢰/불신의 ‘사례’를 기반으로 이루어질 필요가 있다.

## 6. 결과 : 서로 다른 이용자 역할 맡기

신뢰/불신에 따른 어머니의 다양한 행동은, 직원 및 기관과의 다양한 관계를 형성한다. 이는 어머니의 이용자로서의 역할을 결정한다. 발달장애인서비스에서 어머니가 신뢰를 형성하며 나타난 결과로서 어머니는 협력적 이용자, 계산적 이용자, 소외된 이용자 역할을 맡게 된다.

### 1) 협력적 이용자

어머니는 신뢰형성의 결과로 협력적 이용자가 될 수 있다. 어머니는 자녀를 위해 헌신하는 직원의 입장과 상황을 배려하고 챙기는 모습을 지니거나, 프로그램 개발을 위해 서로 도움을 주고받거나, 책임감과 주인의식을 바탕으로 적극적으로 기관 활동에 참여하며 서비스를 함께 만들어 나가는 역할을 맡는다. 이원숙(2008)은 다양한 연구를 종합하여 파트너십을 ‘의사결정과정에서 타협하기’, ‘다르지만 평등한 기여’로 정리하였다. 협력적 이용자로 범주화된 자료에서, 직원 일방의 의사결정에 따르기보다는 함께 결정해 나가는 과정, 주인의식과 책임감을 가지고 함께 참여하는 모습, 각자의 상황에 따라 기관에 적극적으로 협조하는 태도를 통해 파트너십의 단면을 발견할 수 있다.

#### (1) 직원의 입장과 상황을 배려하고 챙김

- 선생님을 배신을 할 수가 없었어요. 어쨌든 선생님이 믿고 지켜봐 주셨잖아요.

직원의 신뢰성에 대응하여, 협력적 이용자인 어머니는 직원의 입장과 상황을 배려하고 챙긴다. 이는 자녀에게 더 많은 관심을 가져달라고 감사를 과도하게 드러

내는 것과는 다르다. 어머니가 자녀와 자신을 위해 헌신하는 과정에서 생길 수 있는 직원의 어려움에 공감하고, 직원의 입장이 되어 도움이 될 방법을 고민하고 행동을 하는 것이다. 어머니1은 자녀가 그리 즐거워하지 않으면서 이동까지 오랜 시간이 걸리는 프로그램을 담당 직원을 ‘배신할 수 없어서’ 유지한다. 계산적으로 생각한다면 투자에 비해 얻는 이익이 극도로 작은 상황이다. 그러나 자녀의 장애 특성상 신뢰를 형성하기까지 걸리는 시간이 오래 걸릴 수 있다고 보고 기다린다. 믿고 지켜본 직원의 입장을 고려했기 때문이다. 어머니15는 직원이 많은 요구를 하는 어머니들 사이에서 피곤할 것 같다고 공감하며, 어머니17은 휴가를 떠나는 직원에게 엄마들이 “선생님, 쉬셔야 해요, 쉬세요.”라고 말한다. 이러한 어머니들의 반응에 대해, 어머니17은 그 동안 축적된 신뢰, 이를 보아온 어머니들이 있기 때문에 당연한 반응이라고 본다.

\*\*선생님을 배신을 할 수가 없었어요. 어쨌든 선생님이 믿고 지켜봐 주셨잖아요. 내가 이 아이를 종결시키면서 마음이 상하질까 하는 것이 걱정이 되었어요. 그래서 유자를 시켰어요. 저 같은 경우에는 지역적인 문제로 왕복시간도 있거든요. 이게 늦게 끝나거든요. (중략) 그 당시에 저희 아들이 \*\*\* 선생님을 안 좋아했어요. 마음을 트는 데 오래 걸려요. 전에 관장님과 마음을 트는데도 3년이 걸렸거든요. 제가 그 선생님을 믿어 왔기 때문에 저버릴 수 없었던 거죠. (어머니1)

여기 엄마들은... \*\*선생님은 엄청 피곤할 것 같아요. 요구사항이 지나칠 정도로 많고, 그리고 욕심도 많고. (어머니15)

그래서 지금 조금 나아졌는데, 지금은 혼자서 그러니까, 엄마들이 그래요. “그냥 홍삼이라도 갖다 줘야 하는 거 아니야?” 그러니까. 이번에 휴가 가셨잖아요. “저 휴가 갑니다. 이거는 A선생님이 하실 거고, 이거는 B선생님이 하실 겁니다”라고 이야기를 해주고 가면, 엄마들 반응이 “선생님 쉬셔야 해요, 쉬세요.” 이러거든요. 그게 인간적인 면으로 접근이 되기도 하고, 엄마들도 다 나이들이 있고, 보면 알잖아요. 그 동안 축적된 것들도 있고, 보아온 사람들도 있고 이러니까. (어머니17)

## (2) 서로 도움을 주고받음

- 저희가 모르는 부분은 전공자로서 선생님에게 “그런 것은 없어요?” 하고 물어볼 수 있고, 선생님도 “이런 사례들이 없었나요?” 하고 물어볼 수 있고

어머니는 자녀와 함께 오랜 시간을 지내면서, 자녀에게 필요한 도움이 무엇인지 누구보다 더 잘 알 수 있다. Saleebey(2013)의 말대로 자기 삶의 전문가인 사회복지사가 아닌 클라이언트이다. 장애인단을 받은 초기와 자녀가 성인이 된 이후에 어머니의 조망은 다르다. 어머니는 서비스에 대해 직간접적으로 들은 것도 많고, 발달장애인의 욕구에 대해 직원보다 더 많이 알고 있는 경우가 많다. 물론 어머니가 자녀의 욕구를 충분히 대변할 수 있는가에 대해서는 논란의 여지는 있지만, 자녀에게 필요한 서비스가 무엇인지 누구보다 상세하고 정확하게 설명할 수 있다.

어머니17은 자신의 나이가 직원보다 더 많아지면서, 이제는 서비스 전문가에 대한 의존을 벗어나면서 대등한 관계를 갖게 되었고, 서비스에 기여할 정보를 가지고 있는 것으로 자신을 규정했다. 사실 어머니 식견의 성장은 대부분의 발달장애인 어머니에게 기대되는 부분이지만, 몇몇의 사례에서만 어머니가 이를 표현했다. 직원이 어머니의 지혜를 서비스로 연결하려고 초대하고 먼저 물어보려는 진솔한 모습을 통해서만 드러날 수 있는 모습이기 때문이다. 이러한 모습은 ‘서로 도움을 주고받음’이라 정리될 수 있었다.

그게 여기 지금 같은 경우에는 애기들 엄마들 때는, 그 전에는 “선생님, 선생님” 애기 엄마들은 그런 게 있었어요. 나이도 사회복지사가 (많았고), 제가 어릴 때는 사회복지사가 30대 후반 그러면 이렇게 하다가, 저희가 나이가 더 많아지는 경우가 생기잖아요. 엄마들도 그 만큼 되니까, 그렇게 보는 시각도 참 다르고, 조금 뭐라 그럴까 ‘대등하다, 아니다’라고 (구분)하면 대등한 관계가 이제는 된 거 같아요. 그러면 안 되는데, 그렇지만 저희가 모르는 부분은, 전공자로서 선생님에게 “그런 것은 없어요?” 하고 물어볼 수 있고, 선생님도 “이런 사례들이 없었나요?” 하고 물어볼 수 있고, 서로 요즘은, 최소한 여기 분위기는 그런 것 같아요. (어머니17)



### (3) 책임감과 주인의식을 행동으로 옮김

- 엄마들이 책임감도 가지고 주인의식도 가지고

강점 관점을 기반으로 둔 협력적 관계에서, 실천가는 해결사, 치료사의 위치를 거부한다. 이용자가 자기 삶의 주인공이기 때문이다. 어머니가 협력적 관계를 형성하게 되면, 주인의식과 책임감을 가지게 된다. 어머니8은 도움이 혹시 필요하다면 힘이 되도록 애쓸 것이라 이야기한다. 어머니11은 이용기간 제한으로 불안한 이용조건을 개선하기 위하여 구청에 찾아가서 민원을 제기하기 위해서 뭐든지 하겠다고 이야기한다. 이는 기관의 서비스에 대해 자신이 책임감을 가지고 행동으로 옮기겠다는 다짐이고 행동이다.

그러나 이용자가 ‘대상’이 아닌 ‘주인’으로 행동할 기회가 주어져야, 주인의식과 책임감으로 참여할 수 있다. 어머니17은 서비스를 사회복지사가 기획해서 이용자를 모집하는 방식의 서비스는 시기적으로 맞지 않고 함께 기획해 나가야 한다고 주장하고 있으며, 실제로 그러한 과정으로 참여하고 있다. 물론 이렇게 책임감과 주인의식을 가지고 참여하는 것은 번거로운 일이다(어머니18). 어머니의 책임감과 주인의식에는 이러한 불편도 수용하는 행동도 포함된 것이다.

“기관에 도움이 필요하다” 이러면 제가 어떻게 해서든 힘이 되어 드릴 수 있으면, 힘이 되도록 애를 쓰게 되지요. 꼭 다 그러지 않을 거지만 지금은 그래요. (어머니8)

(구청에 민원을 올리는 상황) 뭐든지 해야지, 뭐. 기간 제한이나 그런 것들이 일단은 없어(져야 해)서 (어머니11)

그런 식으로 했던 게 엄마들이 책임감도 가지고 주인의식도 가지고. (중략) 책임감이 느껴지고 그러니까 그게 축적이 되다보니까, 다른 데 좋은 게 생겼다고 해도 그리로 가지 않고, “선생님 우리도 만들어요.” 거꾸로 이렇게 되는 상황이 된 거죠. 그래서 엄마들도 만족도 높고, 선생님도 좋고 그런 거 같아요. 사실 이게 다 사람이 하는 일이잖아요. ‘나는 복지사, 너는 엄마’, 그래서 “우리(사회복지사)는 이렇게 배워서 이렇게 (프로그램을 만들었다).” 하고 “이렇게 프로그램 만드니 이용을 하시오.”하는 것은 시기적으로 안 맞는 것 같아요. 지금은. (어머니17)

엄마들이 좀 귀찮을 때가 있기는 해요. (중략) 왜냐하면 좀 쉬고 싶은데, 무슨 회의 있어서 나와야 하고. 그런데 돌아켜 보면 그거를 통해서 조금 조금씩 프로그램도 개선이 되고 이 \*\*교육도 생기고 그렇기 때문에 관찮은 것 같아요. (어머니18)

## 2) 계산적 이용자

신뢰형성의 결과로, 어머니가 계산적 이용자가 되는 경우가 있다. 실제로 협력적 이용자가 되는 것보다 계산적 이용자 유형이 되는 상황이 더 많다. 어머니는 자녀의 장애 수용 정도에 따라 욕구를 형성하고, 주어진 시간, 예산, 에너지 등을 고려해서 서비스에 참여한다. 계산적 이용자로서, 어머니는 욕구와 기대에 따른 손익을 따져서 이용 여부를 결정한다. 투입된 자원을 고려하여 최대의 이익을 가져다주는 서비스를 찾아 나가는 것은, 일반 학원에 비장애 자녀를 보내는 상황과 유사하다. 그러나 서비스 부족과 불확실성으로 자녀의 욕구, 적응 특성에 부합한 서비스에 접근하기 쉬운 일이 아니다. 따라서 어머니는 제한된 서비스 기회, 대안의 불확실성 속에서 어쩔 수 없는 한계를 고려하게 된다.

### (1) 욕구와 기대에 따라 손익을 따져서 이용함

- “왜 같이 만들어가? 자기가 만들어 놓으면 우리가 이용을 하면 되지.”

어머니는 투입 노력에 비해 얼마나 도움이 되는지를 고려해서 서비스를 이용한다. 계산적 이용자로서 투입 대비 효과를 비교하는 것이다. 어머니17에서 언급한 ‘떠난 엄마들’은 부모 모임에 참여하여 의견을 달라는 직원의 제안을 거부하였다. 어머니18은 비용과 짜여진 프로그램 구성을 고려하여 도움이 될 것 같아서 이용한다. 이러한 모습은 욕구와 기대, 손익을 모두 경제학적으로 합리적인 선택이다.

한편 발달장애인의 적응 특성은 어머니가 서비스에 임하는 태도에 영향을 준다. 투입 대비 진전이 없는 상황에 서비스를 중단하는 것이 적절한 상황이더라도 어머니는 투입의 의미[욕구와 기대]를 재설정함으로써 합리화한다(어머니16). 이러한 행동은 경제학적 합리성과 거리가 있다. 중증 발달장애 자녀를 둔 어머니는 기대를 조정하여 효용을 늘리는 심리학적 합리화(psychological rationalization)를 보일 수 있는 것이다.

떠난 엄마들 몇몇은 “왜 같이 만들어가? 자기가 만들어 놓으면 우리가 이용을 하면 되지.” 이렇게 생각한 사람은 떠나게 되는 거고요. (어머니17)

그냥 '프로그램이 이런 프로그램이 짜여 저 있으니까. 괜찮네? 인지도 해준데, 같이 언어도 하고 미술도 하고 비갈활동도 한데, 괜찮네.' 그러면 비용도 그렇고 그냥 만족하면서 다닌 거죠. 제가 어떻게 대안이 없잖아요. (어머니18)

진전이 없었어요 그냥 뭐라 그러지? 제 생각은 그랬던 것 같아요. '애가 워낙 관계가 없으니까 가르치는 선생님과 관계를 맺는 것 대화하는 것.' 차라리 그런 것에 더 마음을 더 중점을 두었던 것 같아요. (어머니16)

## (2) 제한된 조건과 한계 속에서 서비스를 이용함

- 내가 \*\*복지관에 갈 거라고 생각 안 했는데 나이가 찰수록 다른 복지관에서는 성인 프로그램이 없으니까 거기를 걸쳐 놓아야 하나? 그런 마음으로 들어가게 되었어요.

어머니가 취할 수 있는 서비스 대안은 적고 불확실하다. 모든 대안을 보고 분명한 판단을 할 수 없는 조건 속에서는 제한된 합리성(bounded rationality)에 따라 만족스러운 선택지를 찾게 된다(Simon, 1982; 염태산 외, 2017). 만일 선택 대안이 불확실하면, 대안 판단에 에너지가 들기 때문에 고려 대안에서 제외하기 쉽다. 가용한 대안에서 제한적인 선택을 하는 것도 일종의 계산적 이용자로서의 어머니의 면모이다.

대안부족과 정보 제한 조건에서, 어머니는 서비스를 오랫동안 이용할 수 있는지를 고려하게 된다. 그래서 신뢰가 충분하지 않더라도 특별한 문제가 없다면 보장된 이용기간을 채우려 한다든지, 받아주는 곳은 어디든지 다니거나, 지금은 미덥지 않아도 차후 이용을 염두하며 기관과 관계를 맺어둔다. 이는 발달장애인서비스에서 두드러지게 보이는 현상이다. 이는 어머니의 취약성, 서비스 대안 부족과 불확실성으로 인해 어머니가 서비스 선택을 위한 계산에서 기회비용에 상당한 가중치를 두어 나타나는 결과라 볼 수 있다.

[이용 기한을 채웁 \*\*반 기한이 5년인데 1년 반 정도 되었거든요 g\*가 다닐 때만 해도 취업반이라 2년이었는데. “\*\*반은 5년이래요”(라고 직원이 말해서 “감사합니다”했어요 “(자녀가) 취업 나와서 정상인과 섞여서 상차받는 게 싫다.” 죄송하지만 연한 다 채우고... (어머니7)

[받아주는 곳이라 다님 거기서 되고, 딴 데 다닐 여력도 없고, 다른 동생들도 있고, 제가 나와서 일 해야

하는 부분도 있으니까. 그 다음에는 좀 그랬어요. (어머니12)

[관계를 맺어 둬] 저도 \*\*기관이 처음에는 좀 별로. 내가 \*\*복지관에 갈 거라고 생각 안 했는데, 나이가 찰수록 다른 복지관에서는 성인 프로그램이 없으니까 거기를 걸쳐 놓아야 하나? 그런 마음으로 들어가게 되었어요. (어머니18)

### 3) 소외된 이용자

서비스 진입에서 배제되는 경우, 서비스를 이용하며 심각한 위험과 불이익에 노출되어도 적절히 대응하지 못할 때 ‘소외된 이용자’로 분류된다. 서비스 과정에서 배제되면 ‘이용자’라는 자격을 얻을 수 없다. 그러나 자녀가 소외되어도 어머니가 지속적으로 서비스 이용기회를 모색한다면 ‘소외된 이용자’로 부르는 것이 타당하다. 또한 발달장애인서비스에서 심각한 위험과 불이익에 노출된 경우, 즉 서비스를 유지하는 것이 유해해 보이는 상황에서 서비스를 유지하는 경우도 인터뷰에서 발견된다. 이를 보면 불신 상황을 경험해도 서비스를 중단하지 못하고 민원 제기도 못하거나, 문제가 생겼을 때 자녀에게 원망하거나 자녀를 탓하게 되는 상황도 소외된 이용자로 범주화할 수 있다. 자녀와 자신의 유익을 위해 시간과 돈, 마음을 써서 이용하는 서비스를 통해서, 오히려 위험과 불이익에 노출되는 역설적 상황은 분명 이용자를 소외시키기 때문이다.

#### (1) 서비스 이용에서 배제됨

- 그만 두게 되는 게 아니고 나갈 수밖에 없었어요.

서비스를 이용하지 않는 상황을 ‘이용자’, ‘비이용자’로 구분하는 것이 일반적인 상황이다. 하지만 이러한 이분법은 너무 단순하다. ‘비이용자’라는 표현은 ‘이용하지 않는 경우’와 ‘이용하지 못하는 경우’를 구분하지 못하기 때문이다. 따라서 서

비스 이용과정에서 배제되는 경우에도 이용자로서의 욕구를 여전히 보유하고 있는 경우에, 본 연구자는 ‘소외된 이용자’라는 주제로 통합해서 정리하였다.

돌발행동이 있는 자폐성장장애인의 어머니#는 자녀가 기관의 정리 대상에 포함되어 극심한 불신을 경험한 사례를 이야기한다. 어머니15는 도전적 행동으로 이용하던 프로그램에서 정리되고, 이후 다른 프로그램에서도 이용에 제한을 받는다. 어머니12는 프로그램 이용기간 제한이 다가와 다른 기관을 찾아야 하는 상황인데, 계속 거절당한다. 이 모든 상황은 서비스 이용을 모색하지만 이용하지 못하는 소외된 이용자의 사례에 해당된다.

실제로 발달장애인을 서비스에서 배제하지 않더라도, 서비스 이용기회가 현저하게 저해되어 이용자가 소외되는 경우도 있다. 어머니17은 관심이 있는 서비스가 직원의 퇴근시간에 맞춰진 프로그램이어서 자녀가 방과 후에 참여할 수 없는 구조를 언급하며, 기관에 대해 신뢰가 무너지고 의심이 생긴다고 말했다. 이러한 상황도 서비스 이용에서 배제된 경험이라 볼 수 있다.

그런데 \*\*복지관에서 난리가 난 거예요. 중학교 때 관장님이 자폐성 애들 5명을 내보낸 거예요. 그냥 애들은 별로 희망이 없데요. 엄마들이 난리가 나서... 그 당시에는 인터넷에 올리고 그런 게 없었어요. (어머니#)

\*\*복지관에서는 바로 프로그램에서 잘라버리고, 앞으로도 복지관 이용에 제한을 두겠다고 그런 마인드가 저는 참 불쾌했어요. (어머니15)

그만 두게 되는 게 아니고 나갈 수밖에 없었어요. 어디든지 가야 해요. 왜냐하면 보호작업장이 되든지, 거기 갈 수 있는 능력이 아니고 직업재활인가 갈 능력이 안 되면 딴 데 가야 하는 거죠. 우리 아이가 있을 곳이 없었던 거죠. 어쩔 수 없이 나왔어야 되는 거예요. (어머니12)

모 복지관에 갔더니 시간 세팅을 자기네들한테 맞추어 놓은 거죠. 자기네들 6시에 퇴근해야 하니까 몇 시까지는 수업에 참여를 해야 되고. 이런 식으로 아이들은 그 시간에 올 수 없는 거예요. 학교는 4시에 마치는데. 종례하고 그런 것 고려하면 4시 반에 프로그램을 시작해야 하는데. 그런데 프로그램 시간이 4시예요. 그러면 오라는 거야, 마라는 거야. 자기네들 짜여진 대로 하는 거 아닌가? 이러면, 그거 하나를 봐도 신뢰도가 좀 무너지죠. (어머니17)

## (2) 민원도 제기 못함

- “그러면 낙인 찍혀. 그러면 인터넷에 올린 엄마다 그러면 안 받는다”고

서비스를 이용하면서도 소외된 이용자가 될 수 있다. 어머니가 기관에 대한 극심한 불신, 개선 사항이 있어도 서비스 이용과 관련한 건의도 하지 못하는 상황이 그 예다. 어머니8의 경우, 자녀에 대한 부당한 서비스 거절로 불신을 경험했다. 그러나 동일한 상황으로 서비스 거절을 받은 다른 이용자의 민원 제기를 말린다. 민원을 올리면 낙인이 생겨 다른 서비스도 이용하지 못할 수 있기 때문이다. 어머니#는 자녀에 대한 사고처리가 잘 못되어 서비스를 몇 달간 쉬어야 하는 상황에 놓인다. 그러나 대안이 없어 계속 이용해야 하니까 항의하지 못한다. 불신의 상황에서 민원도 제기하지 못하는 소외된 이용자로 남는 경우이다.

네. 어떤 엄마가 올린다고 해서 내가 말렸어요. “불이익이 우리에게만 돌아온다”고. 그 당시는 그랬어요. “그러면 낙인 찍혀. 그러면 인터넷에 올린 엄마다 그러면 안 받는다”고. 게다가 프로그램이 몇 개 없었어요. (어머니8)

우리가 또 어떻게 해. 우리가 계속 이용해야하니까. 그러다고 항의한다고 더 좋아진다는 방침은 없잖아요. 그 다음에 더 주의를 했었죠. 좋은 쪽으로 평가를 해야죠. (어머니#)

## (3) 자녀를 원망하거나 탓함

- 개한테 상처를 주는 거예요. “애는 왜 그런 것 못해가지고 엄마도 화가 나 속상해”

서비스 과정에서 신뢰를 경험하지 못할 때 이로 인한 불만과 원망은 신뢰를 주지 못한 신뢰대상에게 향하는 것이 일반적이다. 하지만 상대방의 변화를 기대할 수 없는 경우에, 어머니의 불만과 원망은 자녀를 향하게 될 수 있다. 직원이나 기관에 대한 불만이 자녀에게 투사(projection)되는 것이다.

어머니#는 식사지도를 제대로 하지 못하는 장애인주간보호센터에 불신을 경험하였다. 부모로서 자녀가 제대로 식사를 하지 못하고, 기관의 눈치를 보는 상황은

매우 속상한 일이다. 속상함과 원망은 1차적으로 장애인주간보호센터에게 향하게 된다. 하지만 그 원망은 곧 자녀에게 향한다. 자녀를 위해 서비스를 이용하지만 자녀를 탓하는 역설적인 모습이 나타나는 것이다. 이러한 상황에 대해 스스로 속상해한다. 이러한 상황은 서비스의 목적이 되어야 하는 발달장애인이 비난의 대상이 되고, 어머니가 자책하도록 만드는 상황은 이용자 소외로 범주화된다.

저는 복지관 엄마들하고 얘기를 나눈 적은 없지만, 애가 그런 얘기를 하다가 어쩌다가 들리는 거예요. (중략) ‘애가 이래서 표정이 나쁘구나.’ 양치하는 것 어떻게 하라고 양치 안하면 어때요? 나도 낮에 인하는데. 안 시키면 어때요? 밥을 안 먹으면 떠 먹여주면 어때요? 애가 밥을 안 먹는데. 그런데 그게 문제라고. 그럴 때 보면은 ‘애가 참 상처를 많이 받았겠구나’ 싶었는데요. 내가 개한테 상처를 주는 거예요. “애는 왜 그런 것 못해가지고. 엄마도 화가 나 속상해”하고 애한테 주는 거예요. “왜 그런 거 못했어? 너 왜 그랬어? 너 밥도 안 먹고 얼마나 속상해.” (어머니#)

자녀가 기관에 들어가거나 적응하기 힘든 이유를 설명하면서, 어머니들은 아래와 같이 표현한다. 사실, 상당수의 어머니는 자녀가 기관에서 잘 적응하지 못할 때 기관의 지원의 부적절함보다는 자녀의 도전적 행동에서 1차적인 원인을 찾는다. 자녀의 도전적 행동은 늘 집에서 보고 경험하는 바고, 기관은 변하기 힘들며, 서비스 과정은 눈에 잘 띄지 않기 때문이다. 그러나 장애와 관련하여 생긴 어려움에 대해 개인적 설명(individualistic explanation)을 하는 것은, 자녀를 소외시키는 서비스 체계에 대한 시선에서 어머니를 멀어지게 한다.

분위기를 흐리는, 분위기를 다운 시키는. (어머니#)

중간에 노래도 하고, 충동행동도 하고 어려운 애거든요. (어머니#)

애는 고집부리고 과잉행동을 하고 그래서 남에게 피해를 주고 다치게 하고 그러니까 (어머니#)

#### 4) 결과에 대한 분석

발달장애인서비스에서 신뢰형성의 결과로 본 연구자가 발견, 즉 협력적 이용자, 계산적 이용자, 소외된 이용자로서의 어머니 역할은 사회복지사와의 인터뷰에서도 발견되었다. 어머니가 맡은 3가지 유형의 이용자 역할은, 일반적인 기업-고객 관계에서도 발견되는지 검토될 필요가 있다. 이유재(2013)는 기업과 고객이 만남으로 관계를 5가지 국면으로 발전한다고 설명하였다. 거래기간과 충성도에 비례하여 예상고객(prospect), 고객(customer), 단골(client), 옹호자(advocate), 동반자(partner)로 발전해 나간다는 것이다.

[표 4-9] 기업과의 관계에서 고객이 발전해가는 과정

고객 유형	행동 특성
예상고객	기업과 첫 거래를 하지 않은 상태에서 상품 구입 가능성이 높거나 스스로 정보를 요구하는 유망고객에 머무는 단계
고객	예상고객이 첫 거래를 한 이후의 단계. 금전적인 인센티브 등으로 재구매 동기를 갖는 경우가 많음
단골	고객 단계에서 불만족이 생기지 않는 한 한 점포, 한 브랜드를 이용하는 성향을 띠는 단계
옹호자	지속적 구입을 넘어 타인에게 적극적으로 이용을 권유하는 단계
동반자	기업과 고객이 완전히 융합되어, 고객이 의사결정에 참여하고 이익을 나누는 단계

출처: 이유재(2013)

이 관계 국면과 이번 연구에서 발견된 이용자 유형과 비교하면 다음과 같다. 협력적 이용자는 이유재가 언급한 옹호자, 동반자의 고객관계와 유사하다. 협력적 이용자도 평등한 관계 속에서 서로의 입장을 배려하고 도움을 주고받으며 책임감과 주인의식을 구체적 행동으로 옮기는 협력적 과정을 자신의 역할로 수용한 경



우이기 때문이다. 이 상황은 이용자 일방의 다짐으로 되는 상황이 아니다. 직원이 먼저 진솔하게 도움을 요청하고, 참여의 기회를 만들며, 이용자가 함께 참여하면서 이루어진다. 계산적 이용자는 이유재가 언급한 고객, 단골의 고객관계와 유사하다. 이 모습은 경제학, 경영학에서 말하는 이상적 소비자의 모습과 유사하다. 자신의 효용을 극대화하기 위하여 합리적인 선택을 하는 서비스이용자의 모습이다. 어머니는 자녀의 욕구와 기대에 따라 손익을 따져 이용하는 모습을 지닌다. 이 상황에서는 가장 많은 이익을 가져다줄 수 있는 특성과 행동을 보이는 서비스를 신뢰하게 된다. 그러나 어머니가 계산적 이용자라 하더라도 ‘제한된 한계와 조건 속에서 프로그램을 선택’하고 있다는 점은 주목할 만하다. 이들은 서비스가 부족과 불확실성 속이라는 선택이 극도로 제한된 조건에서 선택하기 때문에, ‘만족스럽지 않지만 여러 방해 요소로 인해 묶여 있는 포로(hostage)’의 모습을 띠고 있다(Jones & Sasser, 1995). 소외된 이용자에 대해서는 이유재의 분류에서 찾아볼 수 없다. 이용자는 선택을 전제하여 시장에 능동적으로 참여할 뿐, 시장에 의해 선택되지 않기 때문이다. 하지만 발달장애인서비스 영역, 불평등한 서비스 환경에서 발견할 수 있는 고유한 이용자 유형으로서 실제로 나타나는 유형이다.

이상의 논의를 정리해보자. 발달장애인서비스에서 신뢰를 경험하면, 어머니는 기꺼이 ‘협력하는 이용자’, ‘옹호자’나 ‘동반자’가 되거나, 계산적 판단 속에서 서비스를 이용하는 ‘단골’이 될 수 있다. 혹은 어머니가 신뢰를 경험하지 못할 때, 서비스 대안이 있고 확실할 경우에는 계산적 판단 속에서 서비스를 떠날 수 있다. 이러한 경우는 어머니에게 편안하고 우호적인 상황이다. 하지만 어머니는 발달장애인서비스 환경이 대체로 불리하다고 인식한다. 어머니는 ‘제한된 조건과 한계 속에서 서비스를 선택’하며, 이용기간을 채우거나, 받아주는 곳이라 다니거나, 미래의 상황이 불안하여 신뢰하지 않아도 겹쳐둔다. 이러한 모습은 ‘마지못해 말김, 순응하며 머물기’라는 이용자의 행동과 맞물려 나타나는 이용자 역할이다. 더 심각한 경우에 어머니는 소외된 이용자가 된다. 어머니는 자녀를 위하여 서비스를 지속적으로 희망하지만 서비스에서 종종 배제되고 거부된다. 서비스 대안이 부족하고 불확실한 조건 속에서, 다른 대안을 쉽게 찾지 못하여 민원을 제기하지 못

하거나 자녀를 원망하고 탓하면서 서비스에 머무는 소외된 모습으로 남기도 한다. 서비스는 무형의 상품(intangible goods)으로 편익(benefits)을 가져다주는 것이어야 한다. 하지만 발달장애인서비스에서 낮은 신뢰를 형성하며 소외된 이용자의 역할을 맡은 어머니는 실제로 얻은 편익이 거의 없다. 소외된 이용자로서 어머니는 서비스 대안이 없어서 발생하는 최악(worst) 대신에, 서비스에서 소외되더라도 차악(worse)을 선택하거나 머문 것이다.

## 7. 축 코딩 결과 도출된 패러다임 모형과 범주들

Strauss와 Corbin(1998)은 축 코딩의 과정을 패러다임을 구성하는 요소들 사이의 연결로 본다. 즉, ‘인과조건-맥락조건-현상-중재조건-작용/상호작용-결과’로 이어지는 범주간의 연결로 보았다.

어머니에게서 얻은 자료를 바탕으로, 본 연구자는 발달장애인서비스에서 신뢰형성과 관련된 범주를 연결하였다. 그 결과 다음의 축이 발견되었다. 즉, 발달장애인서비스에서 어머니의 신뢰형성은 ‘서비스 기대 갖기 - 직원과 기관의 신뢰성 판단 - 신뢰/불신 상태를 경험함 - 권력불평등을 경험함 - 말김과 떠남의 행동 - 서로 다른 이용자 역할 맡기’라는 축으로 전개된다.

### (1) 인과조건: 서비스 기대 갖기

인과조건은 어떤 현상이 발생하거나 발전하는데 영향을 미치는 조건을 말한다. ‘서비스 기대 갖기’는 어머니가 발달장애인서비스에 진입하여 신뢰를 형성하는 전제가 되므로, 인과조건이 된다. 어머니는 ‘장애를 깨부수겠다’는 막연한 기대, 욕심을 내려놓고 자녀의 행복 추구, 일상생활 속에서 기본 생활지도, 직업재활에 진입, 지속적이고 안전한 돌봄이라는 서비스 기대를 가지고 발달장애인서비스를 이용한다. 이러한 서비스 기대는 직원과 기관에 대한 신뢰 기대를 형성한다. 본 연구자는 이론을 간명하게 구성하기 위하여 세부 주제를 ‘서비스 기대’로 통일하여 속성과 차원을 제안한다.

범주	속성	차원
서비스 기대	정도	낮음-높음

## (2) 맥락조건: 직원 및 기관에 대한 신뢰성 판단

맥락조건은 현상에 영향을 미치는 조건으로, 본 연구에서는 어머니의 ‘직원 및 기관에 대한 신뢰성에 대한 판단’이다. 이는 신뢰/불신 상태를 경험하는 현상의 주요한 선행 조건이자 맥락으로 나타났다. 신뢰경험에 영향을 미치는 직원 및 기관의 신뢰성은 다양한 영역의 역량, 태도 등을 아우르는 복합적 주제를 포함한다. 세부 주제를 구분하여 정리하는 대신, 본 연구자는 이론 개발의 간명성과 편의성을 고려하여 ‘직원 및 기관에 대한 신뢰성 판단’이라는 단일 범주로 단순화하여 정리하였다. 다만 신뢰성의 차원을 ‘낮음-높음’으로만 구분하지 않고 ‘없음’이라는 항목을 추가했다. 본 연구에서 ‘신뢰성이 없음’을 추가한 이유는, 이 상황이 ‘불신’이라는 현상에 영향을 미치기 때문이다.

범주	속성	차원
직원 및 기관에 대한 신뢰성 판단	정도	(신뢰성이) 없음-낮음-높음

## (3) 현상: 신뢰/불신 상태를 경험함

현상은 어머니가 경험하는 실체를 의미한다. 현상은 인과조건과 맥락조건에 영향을 받아, 중재조건의 조정을 통해, 작용과 상호작용으로 이어진다. ‘발달장애인 서비스에서 어머니가 무엇을 경험하고 있는가’를 나타내는 현상은 ‘신뢰/불신 상태를 경험함’이다. 신뢰와 불신의 상태는 각각 ‘마음이 편함 vs 불안과 좌절’, ‘고맙지만 미안한 마음 vs 원망’, ‘솔직하게 상대방에게 이야기할 수 있는 상태 vs 내색을 못함’, ‘긍정적 이해의 눈길 vs 의심의 눈길’로 대비된다. 물론 신뢰/불신 상태는 서로 연관되어 동시에 나타나는 특성이 있다. 본 연구자는 신뢰 현상이 동시에 발생하고, 이론 개발을 보다 명확하게 수행하기 위하여 신뢰와 불신으로

나누기보다는 ‘신뢰경험’을 단일 차원으로 정리하였다. 신뢰경험의 차원도 신뢰성의 차원과 마찬가지로, ‘낮음-높음’으로만 구분하지 않고 ‘불신(신뢰 없음)’이라는 항목을 추가하였다. ‘불신’이라는 값은, ‘신뢰 없음’과 동일한 개념으로, 이론 개발 과정에서 더 다양한 변이를 설명할 수 있게 만들어 주기 때문이다.

범주	속성	차원
신뢰 경험	정도	불신(신뢰 없음)-낮음-높음

#### (4) 중재조건: 권력 불평등을 경험함

- 발달장애인의 적응행동과 특성, 서비스 이용기회 한계의 상호작용

중재조건은 특정 현상을 경험한 행위자가 작용과 상호작용 행동을 하는 양상을 조정한다. 어머니가 다양한 신뢰행동을 보이는 과정을 중재하는 조건은 ‘권력관계 경험: 불평등’이었다. 어머니는 권력불평등을 ‘선택하는 입장이 아니라 선택되는 입장’, ‘기관의 결정을 개인이 바꿀 수 없음’, ‘당연한 권리가 아니라 감사한 일’로 경험하였다. 어머니는 발달장애인의 적응행동과 특성, 서비스 이용기회의 한계로 인해 권력불평등을 경험하고, 서비스를 이용하는 과정에 취약성이 증가하였다.

본 연구자는 중재조건을 ‘권력관계 인식’이라는 단일 범주로 정리하였다. 또한 권력관계 인식은 정도가 아닌 ‘불평등-평등’이라는 유형으로 단순화하여, 이후 논의를 보다 분명하게 하는 것이 낫다고 판단하였다. 아울러 본 연구자는 장애의 사회모델에 입각한 중재조건 분석에서 불평등한 권력관계가 서비스 대안의 존재 여부와 확실성에 기인한다고 정리한 바 있다. 구체적으로, 서비스 대안이 존재하고 확실할 경우[우호 대안조건]에는 어머니가 평등한 관계에 머무르고, 서비스 대안이 부재하고 불확실할 경우[비우호 대안조건]에 어머니가 불평등한 관계에 머무른다. 따라서 추후 분석을 위하여, 본 연구자는 ‘권력불평등과 관련한 인식’ 이외에도 ‘서비스 대안의 존재 여부’와 ‘확실성’이라는 범주를 고루 고려하여 상황에 맞추

어 활용할 것이다.

범주	속성	차원
권력관계 인식	유형	불평등-평등
서비스 대안의 존재 여부	유형	부재-존재
서비스 대안의 확실성	유형	불확실-확실

#### (5) 작용과 상호작용: 말김과 떠남의 신뢰행동

작용과 상호작용은 현상에 대처하기 위한 행위자의 일상적이거나 전략적인 행위이다. 이번 연구에서는 신뢰/불신의 현상을 경험을 한 어머니가 직원과 기관의 신뢰성, 권력 불평등 인식이라는 구조 속에서 취하는 행동 전략과 전술이다. 신뢰의 정도에 따라, 권력 불평등의 중재를 통하여, 어머니는 ‘진심에서 나온 말김, 따르고 요청하기’, ‘마지못해 하는 말김, 순응하며 머물기’, ‘마지못해 하는 말김, 하지만 표현하기’, ‘거부하고 떠나기’라는 행동을 취한다. 이러한 작용과 상호작용, 즉 어머니의 신뢰와 불신의 경험에 취하는 4가지 행동 유형은 각각 구분하여 하나의 범주로 정리하는 것은 연구 목적에 따라 도움이 될 수 있다. 하지만 본 연구자는 어머니가 신뢰와 불신 경험에 따라 ‘말김과 떠남의 신뢰행동’ 중에 하나의 작은 행동 유형에 속한다고 보고 이론을 정리하고자 한다.

범주	속성	차원
말김과 떠남의 신뢰행동	유형	진심에서 나온 말김, 따르고 요청하기 마지못해 하는 말김, 순응하며 머물기 마지못해 하는 말김, 하지만 표현하기 거부하고 떠나기

## (6) 결과: 서로 다른 이용자 유형 말기

결과는 현상에 대처하기 위한 작용과 상호작용에 따라 나타나는 것이다. 어머니는 작용과 상호작용에 따라 ‘협력적 이용자’, ‘계산적 이용자’, ‘소외된 이용자’로서의 역할을 맡게 되었다. 어머니가 협력적 이용자가 된다면, 직원 배려, 상호 원조, 책임감과 주인의식을 직원과의 관계에서 보여준다. 어머니가 계산적 이용자가 된다면, 자신의 투입된 시간, 예산, 에너지 등을 고려하여 최대한의 이익[혹은 최소한의 손실을 얻을 수 있는 서비스를 찾아가거나 머무는 소비자로서의 면모를 보여준다. 어머니가 소외된 이용자가 된다면, 서비스에서 아예 배제되어 소외되거나, 서비스를 이용과정에서 소외되는 경험을 한다. 이번 연구에서는, 어머니의 이용자 역할을 ‘서로 다른 이용자 역할 말기’라는 큰 범주에 속하는 세부 이용자 유형에 속한다고 보고 이론을 정리하고자 한다.

범주	속성	차원
서로 다른 이용자 역할 말기	유형	협력적 이용자 계산적 이용자 소외된 이용자

## 제4절 선택코딩

### 1. 이야기 윤곽 검토를 통한 중심 범주 확인

이야기 윤곽 검토는 중심 범주를 발견하고 개념 통합을 촉진하는 수단이다. 이야기 윤곽 검토 작업을 통해 연구자는 인터뷰 자료로 돌아가게 되고, 연구 과정에서 작업한 메모를 확인한다(Strauss & Corbin, 1998). 이 과정을 통해 중심 범주를 발견하고, 이 범주를 중심으로 과정 분석, 가설적 정형화 등을 원활하게 수행할 수 있다. 이 연구에서, ‘이용자 관점에서의 발달장애인서비스 신뢰형성’을 탐구하기 위한 인터뷰들의 핵심 주제가 중심 범주이다. 다음은 중심 범주를 발견하기 위해 기술된 이야기의 윤곽이다.

#### (1) 서비스 기대 갖기

장애 초기 어머니는 ‘장애를 깨부수겠다’는 막연한 기대로 서비스에 접한다. 그러나 변화하지 않는 자녀를 보며 욕심을 내려놓고 자녀가 즐거워하는 서비스, 자녀의 행복을 추구하기 시작한다. 그러면서 어머니는 자녀가 정상적인 삶, 독립적인 삶을 살기 위해서는 일상생활 속에서 기본적인 생활 습관을 길러야 한다고 생각한다. 자녀의 공교육이 끝난 시점, 성인 발달장애인을 둔 대다수 어머니는 자녀가 비장애인처럼 직업을 갖기를 희망하며 직업 재활에 진입하기를 희망하지만, 직업을 갖기 힘들고 특별히 더 많은 도움이 필요한 자녀를 둔 어머니는 주간보호와 같은 안전한 돌봄에 관심을 둔다. 어머니는 부모가 사망한 이후의 자녀의 삶을 걱정한다. 이로 인해, 자녀의 독립과 돌봄 서비스의 지속을 고민하지만, 답을 찾지 못해 어려움을 겪는다. 이러한 방식으로, 어머니는 자녀의 상황과 목표에 맞추어 서비스 기대를 가지며 발달장애인서비스에 진입한다.



## (2) 직원과 기관에 대한 신뢰성을 판단함

직원과 기관을 접하면서 어머니는 그 동안의 경험으로 생긴 안목을 바탕으로 직원 및 기관의 신뢰성(trustworthiness)을 평가한다. 어머니는 직원이 ‘문제해결과 기능 개선의 역량을 갖추었는지, 긍정적이고 애정 어린 소통을 하는지, 기대 이행의 성실함과 헌신을 보이는지, 진솔한 자세로 관계에 임하는지’ 살펴봄으로써 신뢰성을 판단한다. 어머니는 직원이 일하는 맥락으로서 기관도 살펴본다. 기관이 ‘새로운 시도와 연계를 위한 역량을 갖추었는지, 자녀와 가족을 배려하고 포용하는지, 약속을 지키는지, 어머니를 참여시키고 의견에 잘 반응하는지, 직원 관리를 잘 하여 안정적인 서비스 운영이 가능한지’ 살펴본다. 어머니는 직원과 기관 모두를 살펴해보지만, 서비스 과정에서 직원과 관계를 맺기 때문에 직원의 신뢰성을 더 중요하게 생각한다.

## (3) 신뢰/불신 상태를 경험함

어머니는 직원과 기관이 신뢰성을 검토한 후에 신뢰 혹은 불신의 상태를 경험한다. 만일 직원과 기관을 신뢰하기 어렵다면 불안과 좌절을 경험하거나, 상대방을 원망한다. 하지만 이들이 당장 달라지는 것을 기대하기 힘들다. 그래서 어머니는 불신 상황에 내색하지 못하고, 의심의 눈길로 서비스 과정에 참여한다.

하지만 어머니가 직원과 기관을 신뢰할 때, “편안함, 고마움과 미안함을 복합적으로 경험하며 상처 걱정 없이 솔직하게 소통할 수 있는 상태”를 경험한다. 어머니는 신뢰할 때 편안한 마음을 가지고, 고마운 마음도 가진다. 신뢰하는 상황에 어머니는 미안한 마음도 함께 느낀다. 자녀의 특성을 고려할 때 돌보기 어렵다는 것을 알기 때문이고, 마땅한 대안이 없고 불투명한 가운데 직원과 기관에서 손을 내밀어 주었기 때문이다. 어머니가 직원을 신뢰할 때는 솔직해질 수 있다. 솔직히 말해도 자신과 자녀에게 해를 끼치지 않을 것이라는 확신이 있기 때문이다. 나아가 어머니가 직원과 기관을 신뢰할 때는 상대방의 실수나 부족한 점에 대해 긍정

적 이해의 눈으로 바라보게 된다. 신뢰 기대를 충족시키려 노력하는 상대방의 진정성을 알고 있기 때문이다.

#### (4) 그러나 불평등한 권력관계 속에 머물고 있음

신뢰/불신의 경험과 관계없이, 어머니는 권력관계에서 불평등한 위치에 있다. 어머니는 스스로를 ‘을’이라 생각한다. 어머니가 직원의 말에 순응해야 하는 상황은 이용자 선정, 전문적 평가와 서비스 과정, 개입을 진행하는 모든 과정에서 만연하여 나타난다. 어머니는 서비스를 선택하는 입장이 아니라, 시범이용 평가의 과정을 통해 선택되어야 한다. 또한 어머니는 기관에서 결정한 것을 따라야 한다. 서비스에 들어가기란 쉽지 않아, 어머니와 자녀의 권리가 아니라 고마운 일이다.

이러한 불평등한 서비스 관계의 원인에 대해 어머니는 자녀의 특성과 행동, 서비스 이용 기회의 한계에서 찾는다. 발달장애자녀는 기관에 잘 적응하기 힘든 특성과 행동을 보이는데, 이로 인해 서비스 이용 기회가 제한된다고 설명한다. 발달장애인서비스는 부족하여 진입이 어렵고, 프로그램은 대개 집단 프로그램이라 개별적 욕구를 다루기 힘들다. 서비스 이용기간에도 제한이 있어, 어머니가 추후 대안을 찾기 힘들고 불투명하다. 이로 인해 어머니는 불안을 느끼고 마음에 들지 않아도 현재 서비스를 포기하기 힘들다. 만일 가정 형편이 좋지 않거나, 기관에 대한 접근성이 좋지 않으면, 이용 기간 선택은 더욱 제한된다. 이 권력불평등의 상황은, 대안 부족, 불확실성과 관련되어 있다.

#### (5) 말김과 떠남, 네 가지 행동 유형들

대부분의 소비자는 자신이 원하는 서비스에 대해 신뢰하면 해당 서비스를 이용하고, 불신하면 해당 서비스를 떠나 다른 서비스를 찾아 이용한다. 즉, 신뢰행동은 말기거나(이용자가 되거나, user) 떠남(비이용자가 되거나, non-user)이라는 단순한 도식으로 나타난다. 하지만 어머니는 직원과 기관의 신뢰성 이외에도 권력불

평등이라는 조건[자녀의 적응특성, 서비스 이용기회의 한계]의 영향을 받는다. 이러한 조건은 대안 부족과 불확실성을 낳아, 어머니는 다양한 신뢰행동을 선택한다.

직원과 기관을 온전히 신뢰한 어머니는 ‘진심에서 나온 말김, 따르고 요청하기’라는 신뢰행동을 보인다. 직원과 기관을 충분히 신뢰하지 못하는 상황, 더욱이 대안이 부족하고 불확실한 상황에서는 어머니는 대체로 ‘마지못해 하는 말김, 순응하며 머물기’로 행동한다. 상대적으로 적은 수이지만, 비슷한 상황에 ‘마지못해 하는 말김, 하지만 표현하기’라는 행동 양식을 보이는 어머니도 있다. 마지막으로, 직원과 기관에 대한 불신, 다시 말해 신뢰성을 찾아보기 힘든 상황에 대응하여 어머니가 ‘거부하고 떠나기’라는 행동을 하는 경우가 있다. 대안이 존재하고 확실할 때는 바로 거부하고 떠나고, 그렇지 않을 경우에는 고민하고 지켜보는 시간이 다소 길어진다.

#### (6) 협력적 이용자, 계산적 이용자, 소외된 이용자로서 관계 맺기

불평등한 권력관계 속에 머물 수밖에 없는 어머니는 신뢰/불신의 정도와 상태를 경험하면서 다양한 신뢰행동을 보인다. 나아가 협력적 이용자, 계산적 이용자, 소외된 이용자의 역할로 직원 및 기관과 관계를 맺는다.

어머니는 협력적 이용자로서 직원의 입장과 상황을 배려하고 챙기거나, 서로 도움을 주고받거나, 책임감과 주인의식을 행동으로 옮긴다. 여기에는 협력적 이용자로서 어머니는 자녀를 위한 서비스라는 공동의 프로젝트의 이해당사자로서 함께 참여하는 것이다. 이 역할은 어머니 자신의 적극성, 직원/기관의 높은 신뢰성과 참여의 구조를 가능하게 하는 지원에서 나타난다.

어머니가 계산적 이용자로서 기관 및 직원과 관계를 맺는 경우는 가장 흔하게 관찰되는 유형이다. 어머니는 욕구와 기대에 따라 손익을 따져서 서비스를 이용하거나, 제한된 한계와 조건 속에서 프로그램을 이용한다. 계산적 이용자로서, 어머니는 기본적으로 자신의 투입 노력에 비해 서비스가 얼마나 도움이 되는지를 고려하여 서비스 이용·유지를 결정한다. 만일 기관에 들어가기 어렵고, 다른 대안을

찾기 힘들고 불확실한 상황에는 어머니의 계산은 달라진다. 어머니는 현재 이용하는 기관을 포기함으로써 발생하는 기회비용을 계산에 넣어서 낮은 신뢰 속에서도 서비스에 머물며 관계를 맺는다.

어머니가 소외된 이용자가 되는 경우가 있다. 어머니는 실제로 서비스 이용에서 배제되어 소외된 이용자가 될 수 있다. 한편, 어머니는 기관을 이용하면서도 소외된 이용자로 남을 수도 있다. 불만족스러운 상황에도 민원도 제기 못하거나, 자녀를 원망하거나 탓하면서 기관에 머물며 소외되는 것이다.

#### (7) 어머니의 이야기 윤곽을 정리하면서 나타난 중심 범주

중심 범주는 개방코딩에서 나타난 범주들을 축 코딩을 통해 통합시켜 범주들 간의 관련성을 포괄적이고 논리적으로 연결할 수 있는 범주이다. 즉, ‘이 연구가 무엇에 대한 것인가’에 대해 한 문장으로 요약할 수 있는 핵심적인 표현으로 볼 수 있다. 본 연구자는 중심 범주로 정리되어야 할 주제로 신뢰성 판단, 권력관계 경험, 말김과 떠남의 신뢰행동, 이용자 역할로 정리했다. 중심 범주는 행동패턴에 대한 대부분의 변이를 설명하며, 다른 대부분의 범주들과 관련지을 수 있는 부분이어야 한다(김인숙, 2016). 중심 범주에 포함되어야 할 세부 주제들이 왜 중심 범주에 포함되어야 하는지, 다시 말해 다른 범주들의 변이에 영향을 줄 수 있는지 간단히 살펴보겠다.

##### ① 신뢰성 판단

어머니가 자녀를 위해 서비스를 이용하면서 직원/기관의 신뢰성을 발견하게 됨에 따라 신뢰경험이 달라질 수 있다. 또한 신뢰성의 수준에 따라 어머니가 취하게 되는 신뢰행동이 ‘진심으로 말김’, ‘마지못해 말김’, ‘거부하고 떠남’으로 다양하게 나타날 수 있기 때문에 중심 범주에 포함될 필요가 있다.

## ② 권력 관계 경험

어머니가 경험하는 권력 관계의 내용과 정도는 어머니의 신뢰/불신에 따른 행동에 영향을 미쳤다. 발달장애인의 적응 특성, 서비스 기회의 한계에서 비롯된 권력 관계 경험은, 특히 대안 부족과 불확실성이라는 어머니의 인식을 가중시켰다. 이러한 인식 속에서 대안이 부족하고 불확실하다고 생각한 어머니는 서비스를 쉽게 포기하지 못하고 ‘마지못해 맡기는 행동’을 하였다. 따라서 권력 관계 경험은, 특히 낮은 신뢰 상황에서의 어머니의 신뢰/불신행동을 중재하였다고 볼 수 있기 때문에 중심 범주에 포함될 필요가 있다.

## ③ 말김과 떠남의 신뢰행동

말김과 떠남의 네 가지 유형의 신뢰행동은, 신뢰성 확인을 통한 어머니의 신뢰 현상 경험의 다양한 형태의 발현이라 볼 수 있다. 말김과 떠남의 행동은 신뢰성 인식, 특히 대안의 존재와 확실성과 관련한 권력 관계 경험의 영향을 받아 다양한 형태로 나타나기에, 중심 범주에 포함될 필요가 있다. 이러한 신뢰행동은 직원 및 기관의 신뢰성, 권력 관계로 대별되는 서비스 환경의 작용에 대한 상호작용으로서 어머니가 직원 및 기관과 관계 양상을 설명하는 중요한 주제라 볼 수 있다.

## ④ 직원 및 기관과의 관계

직원 및 기관과의 관계는, 축 코딩의 결과에서 도출된 어머니의 이용자로서의 다양한 역할을 말한다. 어머니는 권력 관계 경험, 특히 대안의 유무/확실성에 따라 말김과 떠남의 행동을 보이며, 결국 특정한 이용자 역할로 직원 및 기관과 관계를 맺는다. 이러한 이용자 역할은 발달장애인서비스 과정에서 신뢰형성과정의 변이를 설명하는 최종 결과이다.

이러한 핵심 주제를 종합하여, 이용자 관점에서 발달장애인서비스에서 신뢰형성을 설명하는 중심 범주는 “신뢰성 판단, 권력관계 경험에 따라, 말김과 떠남의 신뢰행동을 하며 직원 및 기관과 관계를 맺어가기”로 정리되었다.

## 2. 과정 분석

과정 분석은 작용과 상호작용에 주목하여 이를 시간의 흐름과 구조적 관계 속에서 추적하는 것이다(Strauss & Corbin, 1998). 과정 분석을 위하여 본 연구자는 축 코딩, 연구참여자의 인터뷰 녹취자료를 오고 가면서 서비스 과정, 신뢰경험과 대응을 지속적으로 검토하였다. 또한 이를 도식화하면서 여러 차례 수정을 반복하여 ‘발달장애인서비스에서 어머니의 신뢰가 형성되는 과정’을 정리하고, 여기에 서비스 대안 조건이 영향을 미치는 것을 확인하였다. 구체적으로, 서비스 과정이라는 시간적 흐름에서 어머니는 신뢰/불신을 형성하고 맡김과 떠남의 행동으로 대응하며 특정 유형의 이용자가 되었다. 서비스 대안 조건으로 인해 생기는 권력 구조 속에서, 어머니는 ‘맡김과 떠남’의 대처를 달리하였고 이용자로서의 역할도 달라졌다. 과정 분석을 통해서 확인된 신뢰형성의 과정은 ‘기대와 불안’의 서비스 진입 단계 - 신뢰성 평가와 경험 단계 - ‘맡김과 떠남’의 대처와 이용자 역할 결정 단계이다.

### 1) ‘기대와 불안’의 서비스 진입 단계

발달장애인서비스 진입하기 이전에, 어머니는 자녀와 서비스에 대한 나름의 기대를 가지고 접근한다. 서비스 기대는 충족시키고자 하는 욕구와 관련되어 있고, 이는 자녀와 어머니의 생애주기, 가족의 상황 등에 따라 달라진다.

어머니는 자녀가 안전하고, 즐겁고, ‘정상적인’ 생활 조건과 유사한 삶에 맞추어 지내기를 바라고, 직원과 기관이 이를 위한 충분한 준비와 의지가 있기를 바란다. 그러나 서비스 진입이 녹록하지 않다. 1:1 치료 서비스에서, 어머니는 자녀의 향상을 기대해도 대기가 길어서 진입이 어렵고(어머니1, 19), 자녀와 잘 맞는 선생님을 만날 수 있을지 불안하다. 성인기에는 직업 재활을 통해 자녀가 독립적인 생활을 살기를 꿈꾸지만, 이용 평가 과정이 까다로워서 들어가기 힘들어 어머니는

걱정을 한다. 직업재활서비스를 이용하지 못할 때, 어머니는 성인문화여가활동, 주간보호활동을 주로 이용한다. 어머니는 자녀의 행복, 일상생활기술 향상, 안전한 돌봄을 생각한다. 그러나 도전적 행동을 하거나 전반적 지원이 필요한 자녀를 둔 어머니는 집단 프로그램이라 이용거절을 당할까 불안하다. 어머니가 서비스를 선택해도, 결국은 기관에 의해 선택되어야 이용이 가능한 경우가 많다. 기관에 의해 서비스가 거절되면, 어머니의 의사와 관계없이 소외된 이용자의 역할을 맡게 된다. 서비스 진입은 권리가 아니라, 감사한 일이 되는 것이다.

어머니는 자녀의 삶과 돌봄에 대한 불안, 발달장애자녀를 둔 부모라는 취약성을 서비스 진입을 통해 해결하려 한다. 그러나 중증 발달장애자녀를 둔 어머니는 대안이 적고 자녀 적응이 불확실해 불안하다. 결국, 어머니의 서비스 기대는 직원이나 기관의 선의에 의존하는 불안으로 바뀐다. 어머니는 서비스, 직원 및 기관에 대한 ‘기대와 불안’ 속에서 서비스에 진입하는 것이다.

## 2) 신뢰성 평가와 경험 단계

서비스에 진입했다면, 어머니는 직원 및 기관과 관계를 맺어가며 신뢰성을 가지고 있는지 평가한다. 직원 및 기관과의 관계를 통하여 신뢰 기대의 충족을 모색하면서, 어머니는 신뢰 혹은 불신 상태를 경험한다. 일반적인 서비스 상황에서도 소비자는 상대방이 신뢰성을 얼마나 갖추었는지, 자신의 이해가 충족될 수 있는지를 평가하고, 신뢰 수준을 결정한다. 발달장애인서비스를 이용하는 어머니 입장에서 예외일 수 없다. 어머니의 신뢰경험 수준은, 어머니의 신뢰기대와 직원 및 기관의 신뢰성 정도의 관계에서 결정된다. 이를 식으로 표현하면 다음과 같다.

$$\text{‘어머니의 신뢰경험 수준} = \text{직원 및 기관의 신뢰성 정도} / \text{어머니의 신뢰기대’}$$

발달장애인의 적응 특성, 이용기회의 제한으로 발생한 불평등한 관계구조는 신뢰 기대를 낮춘다. 낮은 기대에서는 낮은 수준의 신뢰성을 확인해도 높은 신뢰를 경험할 수 있다. 직원과 기관의 노력이 낮아지면, 어머니는 신뢰경험 수준도 낮아진다. 하지만 불평등한 관계구조는 어머니의 신뢰기대도 낮춘다. 낮은 신뢰기대는 ‘이용자들의 변화가 없더라도 괜찮은 직무 환경’, 즉 직원이 ‘안일해도 되는 현장’을 조성한다(사회복지사3). 결과적으로, 신뢰성과 신뢰기대가 동시에 낮아져서 신뢰 경험은 별로 변화하지 않는 것이다. 이러한 상황에 대해 사회복지사는 다음과 같이 지적한다.

서비스를 지원할 때에 어머님 편에서는, 한 복지관에 쪽 오래 있는 것 아무 활동을 안 해도 무의미한 시간을 보내도 좋으니, 한 복지관에 오래 있는 것을 선호하는 분도 계셔요. 특히 자폐성장아인은 적응하는 게 어렵고 상황평가를 해서 들어가는 것도 부담이 되기 때문에, 한 복지관에 들어갔으면 쪽 오래 있는 것을 원하셔셔요 (사회복지사3)

중증 같은 경우는 기대 폭이 작다보니까 신뢰관계가 쉽게 형성되기도 하지만, 신뢰관계가 깊지도 않은 것 같아요. 기대정도가 작으니까요. (사회복지사6)

권력 관계구조로 야기된 낮은 신뢰 기대로 인해, 어머니가 경험하는 신뢰 현상에 ‘미안함’이라는 독특한 정서가 포함된다. 권리로 보장된 서비스에는 미안함을 느끼지 않는다. 하지만 기대수준을 낮춘 어머니는 ‘쉽지 않은 자녀’를 맡길 수 있다는 사실만으로도 미안함을 느낄 수 있다(어머니13).

### 3) ‘맡김과 떠남’의 대처와 이용자 역할 결정 단계

신뢰가 형성되는 시간의 흐름에 따라, 어머니는 다양한 수준의 신뢰를 경험한다. 나아가 신뢰 수준에 따라 각기 다른 행동을 선택한다. 어머니는 높은 신뢰의 반응으로서 ‘진심에서 나온 맡김, 따르고 요청하기’를 취할 수 있다. 반면 낮은 신뢰의 상태에서 어머니는 주로 ‘마지못해 맡기는’ 행동을 보이는데, 자신의 감정과 요구를 드러내느냐에 따라 ‘마지못해 하는 맡김, 순응하며 머물기’, ‘마지못해



하는 말김, 하지만 표현하기'로 나뉜다. 마지막으로 직원과 기관에 더 이상 기대할 것이 남아있지 않은 불신의 상태에서 어머니는 '거부하고 떠나기'라는 행동을 보인다.

어머니는 신뢰수준에 따라 다양한 행동을 취하면서, 이 과정에서 이용자 역할이 결정된다. 어머니가 제시한 이용자 역할은 [표 4-10]과 같이 협력적 이용자, 계산적 이용자, 소외된 이용자로 범주화되며, 신뢰/불신 경험에서 나타난 어머니의 다양한 행동 전략과 연결된다. 과정 코딩 과정을 위한 도식화를 통하여, 본 연구자는 어머니의 행동과 이용자 역할과의 관계를 포함하였다. 이 관계는 유형 분석에서 상세하게 검토될 예정이다.

[표 4-10] 이용자 유형과 관련 행동 범주

이용자 유형	세부 특성 <sup>17)</sup>	주요 관련 행동
협력적 이용자	-직원의 입장과 상황을 배려하고 챙김 (어머니1,15,17) -서로 도움을 주고받음 (어머니17) -책임감과 주인의식을 행동으로 옮김 (어머니4,8,11,17,18)	- 진심에서 나온 말김, 따르고 요청하기
계산적 이용자	-욕구와 기대에 따라 손익을 따져 이용함 (어머니16,17,18) -제한된 한계와 조건 속에서 프로그램을 이용함 (어머니7,12,18)	- 모든 말김과 떠남의 행동 유형
소외된 이용자	-서비스 이용에서 배제됨 (어머니8,15,17) -민원도 제기 못함 (어머니8,9) -자녀를 원망하거나 탓함 (어머니#, #)	- 마지못해 하는 말김, 순응하며 머물기 - 거부하고 떠나기 (혹은 진입에서 배제)

불평등한 권력 관계를 만드는 구조는 '말김과 떠남의 대처와 이용자 역할 결정' 단계에 상당한 영향을 미치고 있다. 특히 대안의 부재와 불확실성은, 권력 불평등 상황을 가중시켰다. 이로 인해 어머니의 자연스러운 대처행동은 억압되었다. 어머니는 서비스 접근이 어렵고 이용기간 제한이 있기 때문에, 자녀를 받아주는 것만

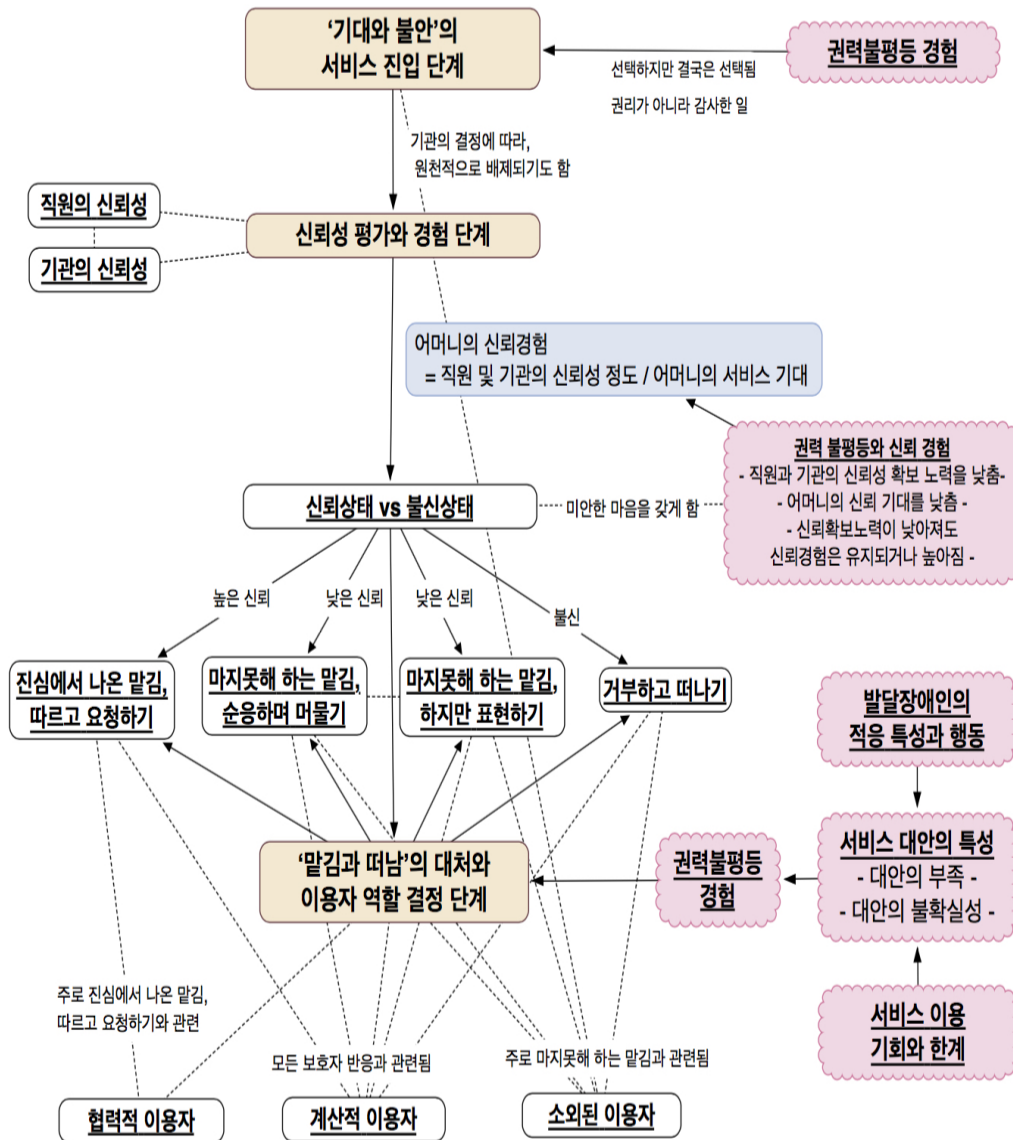
17) 축 코딩 과정에서 인용된 것을 중심으로만 정리. 실제로는 더 많은 사례가 나타남

으로도 고마움을 표현한다. 어머니는 이용기간 제한으로 인해 불투명한 대안을 찾아 나서며 ‘확보 받았던 몇 년을 버리기 싫다’고 한다(어머니14). 매너리즘 속에서 서비스를 운영해도, 어머니는 표현을 주저하고 조용히 지켜본다. 또한 집단 프로그램에서 자녀에 대해 개별적으로 신경 써 달라는 이야기를 하지 못한다(어머니14, 15). 대안이 우호적이지 않은 조건에서는, 다소 만족스럽지 않아도 이용할 수 있는 것이 다행스러운 일이기 때문이다. 어머니는 ‘마지못해 맡기며 머물고’ 있지만, 떠나면서 생길 위험과 손실을 고려하여 서비스에 머물고 있는 것일 수 있다. 대안이 마땅하지 않은 상황에서는 현재에 머무르려는 동기가 강하게 나타나기 때문이다(Allen & Meyer, 1990).

정리하자면, 서비스 과정에서의 권력 불평등, 특히 대안 부족과 불확실성은 어머니의 맡김과 떠남의 행동, 다양한 형태의 이용자 역할에 영향을 미치는 구조를 형성한다. 권력 불평등이 심화될수록, 어머니는 ‘마지못해 맡김’이라는 행동을 하는 경향이 강화된다. 특히 비우호적 대안 조건에서는, 마지못해 서비스에 머무는 계산적 이용자가 되거나, 소외된 이용자로 머무는 상황에 처할 수 있는 것이다.

## 5) 과정 분석 결과의 도식화

과정 분석 결과를 도식화하여 제시하면 다음 [그림 4-2]와 같다. 과정 분석의 내용을 살펴볼 때, 어머니가 발달장애인서비스에서 신뢰를 형성하는 과정은 다음과 같다. 어머니는 ‘기대와 불안’ 속에서 서비스 진입을 하여, 직원과 기관에 대한 신뢰성 평가를 통해 신뢰와 불신의 경험을 하며, 이에 따라 ‘맡김과 떠남’의 다양한 행동을 통해 이용자 역할을 결정한다. 권력 불평등은 어머니의 신뢰 기대를 낮추고, 특히 서비스 대안 부족과 불확실성은 어머니의 행동을 부자연스럽게 억압하며 어머니 역할을 결정짓는 데 영향을 미쳤다.



[그림 4-2] '발달장애인서비스에서 어머니의 신뢰 형성' 과정분석 결과

### 3. 발달장애인서비스에서 신뢰형성 유형화

: 어머니의 신뢰/불신 행동과 이용자 유형 결정

#### 1) 유형화 과정

이야기의 윤곽을 정리 과정에서 나타난 중심 범주는 ‘신뢰성 판단, 권력관계 경험에 따라, 말김과 떠남의 신뢰행동을 하며 직원 및 기관과 관계를 맺어가기’이다. 중심 범주는 신뢰형성 유형을 정리하는 기준이 된다. 본 연구자는, 어머니의 신뢰/불신에 따른 말김과 떠남의 행동, 결과로서 이용자 유형과의 관계를 중심으로 한 조합을 통해 신뢰형성의 유형을 검토하였다.

어머니는 이용하는 서비스마다 다양한 수준의 신뢰를 경험하고, 그에 맞추어 다양한 행동을 한다. 따라서 어머니 행동의 세부 분석 단위는 어머니 ‘개인’이 아닌 신뢰/불신 ‘사례’에 초점이 맞추어 정리되어야 한다. 본 연구자는, 사례별로 신뢰와 불신의 경험, 그에 따른 행동과 결과를 [표 4-11]과 같은 형식으로 목록으로 정리하였다. (지면상 어머니1 사례만 제시) 어머니 인터뷰 자료에서 발견된 총 73건의 사례에 대해 분석이 진행되었다.

[표 4-11] 사례 목록 형식 (일부만 제시)

구분	특성	기관/직원	상황	신뢰성	신뢰	현상경험	행동	결과	권력관계
1-1	지적 3급	@기관 ** 치료사	부정적 치료 피드백	부정적 진단과 이야기	불신	스트레스를 받음	충분한 기회를 주지 않고 떠남 (1년 vs 3년) (불만제기 안함)	계산적 이용자 자녀에 대한 부정적 치료 피드백을 거부	평등
1-2		@기관 일반	평상시	환영받는 분위기 진실한 애정 어린 분위기	신뢰	실수를 예쁘게 봐줄 수 있는 눈	무한정 말기기	협력적 이용자 사회복지사의 입장과 상황을 배려하고 챙김 (상호신뢰)	평등
1-3		@기관 ** 담당 사회복지사	평상시	마음을 써서 대안 연계노력 긍정적 평가 진실한 애정 어린 태도	신뢰		무한정 말기기 - 고민하다 배신하지 않고 계속 이용	협력적 이용자 사회복지사의 입장과 상황을 배려하고 챙김 (상호신뢰)	평등

이하생략

유형화 과정이 권력관계라는 중재조건 속에서 설명되는 것이 타당하다고 판단하여, 본 연구자는 어머니의 권력 관계 인식에 따라 사례를 불평등 및 평등 상황으로 나누어 아래 [표 4-12]와 같이 정리하였다. 주로 자녀의 돌봄에 중요한 역할을 해주는 서비스로, 서비스 대안이 부재하거나 불확실한 경우는 불평등한 상황으로 분류되었다.<sup>18)</sup> 반면, 자녀의 돌봄에 필수적이지 않은 서비스, 혹은 서비스가 필수적이더라도 서비스 대안이 있거나 확실하여 어머니의 의존이 낮은 상황은 평등한 상황으로 분류되었다.<sup>19)</sup>

[표 4-12] 사례 분류

이용자 행동	권력 관계 인식에 따른 사례 분류 <sup>20)</sup>		결과
	불평등(비우호 대안조건)	평등(우호 대안조건)	
진심에서 나온 말김, 따르고 요청하기	2-1, 8-5, 16-3 (3건)	1-2, 1-3, 4-2, 4-5, 15-3, 17-2, 18-4 (7건)	협력적 이용자
	3-1, 3-2, 5-1, 10-1, 10-2, 12-3, 12-6, 13-1, 14-1, 16-1, 16-2, 18-2 (12건)	4-1, 4-3, 4-6, 6-1, 6-2, 6-3, 8-2, 8-3, 11-2, 12-1, 16-4, 18-1, 19-2 (13건)	계산적 이용자
마지못해 하는 말김, 순응하며 머물기	11-5 (1건)		협력적 이용자
	2-2, 2-3, 2-4, 7-3, 9-1, 10-3, 11-1, 11-3, 11-4, 14-2, 18-3, 19-1, 19-3 (13건)		계산적 이용자
	타4-7, 9-2, 9-3, 9-4, 12-4, 12-5 (6건)		소외된 이용자
마지못해 하는 말김, 하지만 표현하기	7-2 (1건)	5-3, 15-2 (2건)	계산적 이용자
거부하고 떠나기		1-1, 3-3, 4-4, 7-1, 7-4, 13-2, 17-3 (7건)	계산적 이용자
	9-5 (1건)		소외된 이용자

- 18) 불평등 상황에 해당하는 사례는 다음과 같다. 주간보호서비스, 성인문화여가프로그램, 진로/직업 프로그램 등 어머니의 의존성이 높은 프로그램으로, 인터뷰에 참여한 어머니가 대안 부족과 불확실함을 이야기한 경우가 해당된다. 이러한 경우는 어머니에게 대안이 우호적이지 않은 조건이므로, 본 연구자는 문맥에 따라 ‘비우호 대안조건’으로 표현한다.
- 19) 평등 상황에 해당되는 사례는 다음과 같다. 계절학교, 취미여가 프로그램 등 잠깐 이용하는 서비스이거나, 1:1 치료 프로그램이나 조기교실 같이 중요한 서비스라 하더라도 대안을 상대적으로 쉽게 찾을 수 있어서 어머니의 의존성이 낮은 경우가 해당된다. 이러한 경우는 어머니에게 대안이 우호적인 조건이므로, 본 연구자는 문맥에 따라 ‘우호 대안조건’으로 표현한다.
- 20) 표시된 사례번호는 다음과 같은 규칙으로 정해졌다. ‘2-1’로 표시되었다면, 어머니2 인터뷰에서 신뢰형성 사례로 확인된 첫 번째 사례라는 것이다. ‘타4-7’로 표시되었다면, 어머니4 인터뷰에서 신뢰형성 사례로 확인된 7번째 사례로 타인의 경험을 이야기한 경우를 말한다.

본 연구자는, 위의 사례분류에 어머니가 서비스에서 배제된 사례를 추가하여 9가지의 유효한 유형을 확정하였다. 유효한 유형은 아래 [표4-13]과 같이 이름이 부여되었다.

[표 4-13] 확정된 유형

어머니의 행동과 참여기회	결과: 이용자 유형		
	협력적 이용자	계산적 이용자	소외된 이용자
진심에서 나온 말김, 따르고 요청하기	진심으로 말기는 협력적 이용자 10건	진심으로 말기는 계산적 이용자 25건	(가)
마지못해 하는 말김, 머물기	마지못해 말기는 협력적 이용자 1건	마지못해 말기며 순응하는 계산적 이용자 3건	마지못해 말기는 소외되는 이용자 6건(6건)
마지못해 하는 말김, 하지만 표현하기	(나)	마지못해 말기지만 표현하는 계산적 이용자 4건	(다)
거부하고 떠나기	(라)	거부하고 떠나는 계산적 이용자 2건	거부하고 떠나는 소외된 이용자 1건
서비스에서 배제되기	(마)	(바)	말길 기회가 거부된 소외된 이용자 7건

유효한 유형으로 나타난 사례에 대한 설명은 앞으로 자세히 다룰 것이므로, 확인된 사례가 없어서 빈칸으로 남은 경우는 왜 생겨났는지에 대해 검토해보고자 한다. [(가)유형]은, 높은 신뢰에서 나타난 ‘진심에서 말김, 따르고 요청하기’라는 신뢰행동을 선택한 어머니가 관계에서 소외될 수 없기 때문에 존재하지 않는다. [(나)유형]은, 낮은 신뢰에서의 어머니의 표현행동이 협력적 이용자가 보이는 솔직하고 편안한 요청과 다르기에 존재하지 않는다. [(다)유형]은, 어머니가 자녀를 마지못해 말기더라도 표현하는 경우에 이용 과정에서 소외된다고 볼 수 없기에 존재하지 않는다. [(라)유형]은, 어머니가 거부하고 떠날 때 관계가 단절되어 협력 자체가 불가능하기 때문에 존재하지 않는다. [(마)유형], [(바)유형]은 서비스에서 배제된 상황이라 관계를 맺을 기회조차 없기 때문에 존재하지 않는다.

## 2) 확정된 유형에 대한 분석

9가지 확정된 유형에 서비스주체에 대한 신뢰성 인식, 신뢰 정도, 권력관계 인식이라는 차원을 추가하여 정리하면 다음 [표 4-14]와 같다.

[표 4-14] 확정된 유형과 사례 분류<sup>21)</sup>

유형	신뢰성 인식	신뢰	권력관계인식에 따른 사례 분류	
			불평등(비우호 대안조건)	평등(우호 대안조건)
진심으로 말기는 협력적 이용자	높음	높음	2-1, 8-5, 16-3	1-2, 1-3, 4-2, 4-5, 15-3, 17-2, 18-4
			사3-3, 사4-1, 사4-2	사1-3, 사4-3, 사6-1, 사6-2, 사6-3
마지못해 말기는 협력적 이용자	중간	중간	11-5	
			사4-5	
진심으로 말기는 계산적 이용자	높음	높음	3-1, 3-2, 5-1, 10-1, 10-2, 12-3, 12-6, 13-1, 14-1, 16-1, 16-2, 18-2	4-1, 4-3, 4-6, 6-1, 6-2, 6-3, 8-2, 8-3, 11-2, 12-1, 16-4, 18-1, 19-2
			사3-1, 사3-2, 사4-4, 사5-2, 사5-3, 사5-4, 사5-5	사1-2, 사2-3
마지못해 말기며 순응하는 계산적 이용자	낮음	낮음	2-2, 2-3, 2-4, 7-3, 9-1, 10-3, 11-1, 11-3, 11-4, 14-2, 18-3, 19-1, 19-3	
			사2-1, 사3-5, 사5-1	
마지못해 말기지만 표현하는 계산적 이용자	낮음	낮음	7-2	5-3, 15-2
			사1-4, 사3-4	사1-1, 사6-4
거부하고 떠나는 계산적 이용자	낮음	낮음		1-1, 3-3, 4-4, 7-1, 7-4, 13-2, 타17-3
				사2-2, 사5-6
마지못해 말기는 소외된 이용자	낮음~ 없음	낮음	타4-7, 9-2, 9-3, 9-4, 12-4, 12-5	
거부하고 떠나는 소외된 이용자	없음	없음	9-5	
			사6-5	
말길 기회가 거부된 소외된 이용자	없음	없음	5-2, 8-1, 8-4, 타8-6, 타12-2, 15-1, 17-1	

21) 사회복지사와의 인터뷰 자료에서 얻어진 사례는 ‘사’라는 접두어를 붙였다. ‘사1-1’로 표시되었다면, 사회복지사1과의 인터뷰에서 ‘어머니의 신뢰형성 사례’로 확인된 1번째 사례를 말한다.

유형 분석은, 연구자가 이론 개발에 중요하다고 고려하는 범주에 자료를 지속적으로 비교·분류하는 과정이다. 각 유형별로 공통점을 정리하고, 다른 유형과 비교하여 이론을 구축하기 위한 아이디어를 얻는 과정이 유형분석이다. 본 연구의 주된 초점은 어머니의 신뢰경험이기에, 어머니에게서 얻은 자료를 중심으로 유형분석이 진행되었다. 다만, 이 자료를 토대로 한 유형 분류의 진실 가치 확인을 위하여, 본 연구자는 사회복지사에게서 얻은 자료와 비교하였다. 구체적으로, 사회복지사 자료에서 발견된 어머니 경험을 중심으로, 어머니의 신뢰/불신 경험과 대처 행동, 이용자 유형을 목록으로 만들었다. 이를 확정된 유형에 대응시켰다. 빈도 차이는 존재하지만, 어머니-사회복지사 자료에서 발견된 유형은 대체로 일치한다.

#### (1) 진심으로 말기는 협력적 이용자

‘진심으로 말기는 협력적 이용자’는 직원과 기관에게서 높은 신뢰성을 경험한다. 이들은 대체로 권력관계에서 상대적으로 평등함을 느낄 수 있는 자녀양육 상담, 청소년기 취미여가, 부모모임, 부모교육 등의 프로그램을 이용하면서, 직원과 기관을 의지하고, 조언과 지도를 믿고 따르며, 편안한 상황에서 거리낌 없이 요구하고 있다. 그 과정에서 이들은 다른 부모를 설득하여 프로그램을 채우거나, 번거로운 상황이 분명히 있음에도 부모모임에 열심히 참여하고, 서비스를 기획하는 과정에서 책임감과 주인의식을 가지고 참여하고 있다.

한편 이 유형에 속하면서 직업재활, 성인문화여가, 주간보호서비스를 이용하는 경우가 있다. 이 서비스들은 어머니의 의존도가 상대적으로 높고, 대안을 찾기 힘들며 불확실한 조건에서 제공된다. 한 어머니는 ‘믿지 못한다면 여기서 4~5년 때우고 말지요’라고 말하면서, 높은 신뢰로 인해 진심으로 맡길 수 있음을 분명히 한다. 어머니는 서비스를 의지하고, 조언과 지도를 믿고 따르는 행동을 한다. 이 과정에서 어머니는 직원의 힘든 입장을 배려하여 손 편지로 마음을 전하거나, 자신이 신뢰하는 직원의 편을 들어 다른 어머니가 불만을 갖지 않도록 신경을 쓴



다. 나아가 기관에서 하는 활동이라면 적극적으로 참여하겠다는 의지를 보인다.

‘진심으로 맡기는 협력적 이용자’는 높은 신뢰를 바탕으로 하고 있기 때문에 다른 대안을 추구할 동기도 없고, 실제로 다른 대안을 추구하지 않는다. 이 유형에 속하는 어머니는 서비스에 편안하게 머무르며 협력한다.

## (2) 마지못해 맡기는 협력적 이용자

‘마지못해 맡기는 협력적 이용자’는 1건밖에 나타나지 않았기 때문에 예외적인 유형이지만, 사회복지사와의 인터뷰에서도 발견된 유형이다.<sup>22)</sup> 뇌전증 자녀를 둔 어머니의 사례를 살펴보자. 발달장애 이외에 뇌전증으로 더 신경 써서 돌봐야 하는 자녀를 맡아주는 것에 대해 어머니는 편안함, 고마움, 미안함이 복합적으로 나타나는 신뢰를 느낀다. 그러나 어머니는 자녀의 안전을 위해 부탁해도 달라지지 않는 업무 방식이 불안하다. 이러한 상황은 중간 정도의 신뢰로 이해할 수 있다. 서비스를 온전히 신뢰할 수는 없지만, 어머니는 자녀를 보살피는 직원/기관의 입장을 이해하려고 노력하고 기관의 방향에 충분히 협력하려고 노력한다. 이를 테면 뇌전증이 발생했을 때 놀랐을 직원을 염려하고, 자녀를 돌보다 함께 넘어진 직원에게 미안한 마음을 계속 가지고 도울 것이 있는지 늘 고민한다. 또한 자녀가 다니는 기관의 이용 기간 제한 규정을 없애기 위해 기관과 협력하여 구청에 민원 제기하는 일에 기꺼이 참여하려고 생각한다.

‘마지못해 맡기는 협력적 이용자’는 중간 정도의 신뢰를 바탕으로 하고 있다. 서비스가 마음에 들지 않더라도 다른 대안을 추구할 수 있는 상황이 아니라, 서비스에 머무른다. 어머니는 손길이 많이 필요한 자녀의 특성을 이유삼아, 직원과

22) 신뢰를 온전히 못하는 상황에서 협력적 이용자가 되는 상황이 다소 모순적으로 보일 수 있다. 그래서 본 연구자는 위의 사례를 ‘진심으로 맡기는 협력적 이용자’의 유형에 포함시켜야 하는지 고민했다. 하지만 다른 사례와 지속적으로 비교(constant comparison)하는 가운데, ‘진심으로 맡기는’ 유형에 속하기에는, 이 사례에서의 어머니 신뢰가 더 낮았음을 확인하였다. 한편 계산적 이용자로 분류된 다른 사례와 비교해볼 때, 협력적 이용자로서의 모습을 더 많이 볼 수 있었다. 따라서 예외적일 수는 있지만 충분히 나타날 수 있는 유형으로 간주하여, 본 연구자는 ‘마지못해 맡기는 협력적 이용자’라는 행동 유형을 구성하였다.

기관의 실수도 이해한다. 어머니는 자녀를 위한 다른 대안이 없고 불확실하여 서비스에 머문다. 그러나 자녀가 오랫동안 서비스를 이용할 수 있도록 기꺼이 협력한다.

### (3) 진심으로 맡기는 계산적 이용자

‘진심으로 맡기는 계산적 이용자’는 높은 신뢰의 상황에 나타나는 유형으로서, 사례 분석 과정에서 가장 많이 볼 수 있는 유형이다. 이들은 치료서비스, 조기교실, 취미여가 프로그램, 청소년 취미여가 프로그램 등의 프로그램을 이용하면서, 서비스에 의지하고, 조언과 지도를 믿고 따른다. 하지만 서비스 진행과 기획에 대한 요구는 별로 하지 않고 자신의 욕구를 충족시키기 위해 서비스를 이용한다. 이를 테면 손익을 따져 필요한 도움을 얻을 경우에 한정하여 서비스에 자녀를 믿고 맡기는 방식으로 직원 및 기관과 관계를 맺는다. 이러한 모습을 두고 일부 어머니는, “발달장애인서비스를 이용하는 것과 모습이 비장애 자녀가 일반 학원을 다니는 모습과 유사하다”는 식으로 표현한다. 대안 조건이 우호적인 상황에서는 발달장애인 서비스도 일반 서비스와 유사한 모습을 띌 수 있는 것이다.

한편, 주간보호서비스, 성인 직업재활 프로그램, 성인 문화여가 프로그램은 우호적이지 않은 대안 조건에서 이루어지는 경우가 많다. 이러한 서비스를 이용하면서 ‘진심으로 맡기는 계산적 이용자’ 유형에 속하는 경우를 살펴보자. 이들 중 상당수는 자녀의 도전적 행동, 적응의 어려움으로 기관 입소가 어려운 경우가 많다. 어머니가 서비스를 선택하는 것이 아니라 선택되어야 다니는 상황에 대해, 어머니는 “보호자는 약자라 불러주면 감사하면 가야 된다”고 말을 하고, ‘자녀가 적응이 힘들면 이용을 제한할 수 있다’는 단서조항을 넣은 서비스 신청서에 서명한다. 이 상황에 직원이 자녀를 수용해주고 신뢰성 있는 태도로 서비스를 제공하는 것을 경험하면, 어머니는 높은 신뢰 속에서 진심으로 맡길 수 있게 된다. 물론 권력관계를 상당히 느낄 수 있는 상황에 이 유형에 속하는 어머니는, ‘계산적 이용자’라

는 표현이 무색할 정도로 취약한 상황에 놓여 있다. 어머니가 ‘현재 대안 속에서 편안함을 느낀다는 것 자체’가 ‘진심으로 맡길’ 조건이 되며, 여기에 신뢰 반응과 행동을 보이며 손익을 계산하며 서비스 과정에 참여하고 있는 것이다.

정리하자면, ‘진심으로 맡기는 계산적 이용자’는 높은 신뢰를 바탕으로 하고 있다. 대안이 존재하고 확실하여 덜 의존적인 상황의 어머니는, 현재 서비스를 통해 얻을 수 있는 편익이 가장 크기 때문에 서비스에 머물며 자녀를 진심으로 맡긴다. 반면, 대안이 부족하고 불확실한 조건에서는 어머니는 기대수준을 낮춘다. 비우호적인 대안 조건에서는, 자녀를 맡아주는 것만으로도 진심으로 맡길 계산상의 이유가 된다.

#### (4) 마지못해 맡기며 순응하는 계산적 이용자

‘마지못해 맡기며 순응하는 계산적 이용자’는 직원/기관에 대해 낮은 수준의 신뢰를 가지고 있고, 때때로 불신의 경험으로 실망해도 자녀를 서비스에 맡긴다. 이 유형은 대안이 부족하고 불투명한 조건에서 주로 나타난다.

같은 계산적 이용자라 하더라도, ‘진심으로 맡기는 경우’와 ‘마지못해 맡기며 순응하는 경우’는 셈법이 다르다. 전자는 서비스를 통한 편익(benefits)을 계산하며 서비스에 머물지만, ‘마지못해 맡기며 순응하는 계산적 이용자’는 서비스를 포기하면서 생길 손실(costs), 기회비용을 계산하며 서비스에 머문다. 대안이 부족하다 느끼고, 자녀가 새로운 기관에 적응할 수 있을지 불확실한 상황에서는, 어머니가 기관을 옮기기 힘들다. 함부로 기관을 옮기다가, ‘확보 받았던 몇 년’을 버리게 될 수 있기 때문이다. 이러한 상황에서는 직원과 기관이 마음에 들지 않아도, 이의를 제기하기 힘들다. 가능하면 오래 이용해야 하는데, 잘못해서 관계가 틀어지면 곤란하기 때문이다. 따라서 직원과 기관을 충분히 신뢰할 수 없음에도, 어머니는 기회비용을 계산해가며 마지못해 서비스에 머물고 순응하는 것이다.

#### (5) 마지못해 말기지만 표현하는 계산적 이용자

‘마지못해 말기지만 표현하는 계산적 이용자’는 직원 및 기관에 낮은 정도의 신뢰를 가지고 있고, 불신의 경험을 할 때 이를 소극적으로 감정을 드러내거나 민원을 제기하는 이용자 유형이다. 이 유형은 ‘마지못해 말기며 순응하는 계산적 이용자’의 특성을 대부분 가지고 있다. 하지만 이 유형에 속하는 어머니는 ‘순응’하는 대신 ‘서운한 감정을 소극적으로 표현’하거나, ‘용기내서 요구하는 반응’을 보인다. 물론 어머니가 자신의 입장을 표현하는 사례를 설명하면서, 이전에 비해 어머니의 권리의식이 높아졌다고 평가하는 사회복지사도 있다. 하지만 어머니가 이 유형의 이용자 역할을 갖는 것은 일상적이지는 않다.<sup>23)</sup>

이렇게 ‘마지못해 말기지만 표현하는 계산적 이용자’ 역할은 ‘마지못해 말기며 순응하는 계산적 이용자’가 낮은 신뢰에서 내는 위험 감수 행동, 마지막 ‘용기’일 수 있다. 서비스 과정에서 자녀와 직원은 밀접하게 관계를 맺어야 하고, ‘민원을 제기하는 까다로운 보호자’라는 낙인이 부담스럽기 때문이다.

#### (6) 거부하고 떠나는 계산적 이용자

직원/기관이 자녀의 기능을 향상시키는 역량을 갖추지 못한 점에 실망하거나, 자녀를 대하는 태도에 대해 실망할 때, 어머니는 신뢰를 하지 못하게 된다. 이러한 불신의 상태에 어머니는 ‘거부하고 떠나는 계산적 이용자’의 유형을 취할 수 있다. 이 유형은 서비스 대안이 존재하고 불확실성이 적은 상황에서 나타났다. 어머니는 서비스를 이용하면서 얻는 이익보다 본인이 부담하는 대가가 더 크다고 판단한 경우, 새로운 대안을 찾아서 떠난다. 이러한 유형은 상대적으로 많은 비용

---

23) 이러한 유형에 속하는 사례가 어머니와의 인터뷰(3건, 4%)보다는 사회복지사와의 인터뷰(4건, 14%)에서 더 많이 등장했다는 점을 상기해볼 필요가 있다. 사회복지사는 여러 보호자를 만난다. 그 과정에서 불만을 표출하는 보호자도 자주 접할 수 있는 것이지, 보호자가 이러한 유형의 역할로 대응하는 것은 일상적인 행동 전략이 아니다.

을 들이는 1:1치료서비스, 바우처 서비스 등에서 자주 확인할 수 있다.

#### (7) 마지못해 말기는 소외된 이용자

‘마지못해 말기는 소외된 이용자’는 ‘마지못해 말기며 순응하는 이용자’나 ‘마지못해 말기지만 표현하는 이용자’와 유사하게, 불신의 상황에 대안 조건이 비우호적일 때 서비스에 머물면서 나타난다. 한 어머니는 자녀가 서비스 이용과정에서 다쳤는데, 기관에서 적절한 치료를 안 해준 경험을 이야기했다. 어머니는 이 상황에 말 못하고 묻어두고, 민원제기도 하지 못하고, 홀로 뒷감당한다. 다른 어머니는 자녀를 떼어 놓고 나들이를 가거나, 생활지도를 제대로 하지 못하는 직원에 대한 불만을 이야기했다. 그러나 어머니는 적절하게 대응하지 못하는 자녀 탓을 하는 모습을 고백한다.

하지만 이 유형에 속하는 어머니는 경제적 어려움, 이혼으로 인한 양육부담, 맞벌이 등으로 대안을 찾을 여력조차 없는 취약한 상황인 경우가 많았다. 이렇게 낮은 신뢰 속에서 어머니로서 대안을 찾거나 요구할 여력조차 없는 상황, 오히려 서비스에서 피해를 입은 자녀를 탓하는 상황은 ‘마지못해 말기는 소외된 이용자’의 전형이라 볼 수 있다.

#### (8) 거부하고 떠나는 소외된 이용자

‘거부하고 떠나는 소외된 이용자’는 ‘마지못해 말기는 소외된 이용자’로 남아 있다가 직원/기관에 대해 전혀 신뢰를 느낄 수 없는 상황에서 서비스를 거부하고 떠날 때 볼 수 있는 이용자 유형이다. 앞에서 ‘마지못해 말기는 소외된 이용자’는 매우 불평등한 권력관계구조 속에서 불신이나 낮은 신뢰를 느끼면서도 어머니가 경제적 어려움, 이혼으로 인한 양육부담, 맞벌이 등으로 대안을 찾을 수 없는 더

취약한 선택 조건에 놓이면서 맡게 되는 역할이라고 하였다.

이런 조건 속에서 거부하고 떠나는 사례, ‘거부하고 떠나는 소외된 이용자’의 유형을 설명하는 사례는 한 건밖에 발견되지 않은 예외적 사례이다. 이 사례를 보면, 어머니는 자녀가 서비스에서 소외되고 심지어 자녀에 대해 차별하고 차별대우 하는 직원을 접하게 된다. 이 상황에, 어머니는 자녀를 위한 뚜렷한 대안이 전혀 없었다. 그러나 현재의 위해(danger)가 떠나는 위험(risk)보다 분명하여, 어머니는 거부하고 떠난다. 서비스에서 떠나기 전에도 어머니와 자녀는 소외되며 위해를 받았고, 서비스 대안이 없음으로 다시 소외될 위험에 놓인다. 이렇게 ‘거부하고 떠나는 소외된 이용자’는 더 나은 대안을 찾아 떠나는 ‘거부하고 떠나는 계산적 이용자’ 유형과 구별된다.

#### (9) 맡길 기회가 거부된 소외된 이용자

‘맡길 기회가 거부된 소외된 이용자’는 서비스주체에 대한 신뢰성을 경험할 기회도 없이 서비스를 이용하지 못하는 상황으로 내어 몰리며 불신 경험을 하는 유형이다. 과정 분석에서 볼 수 있듯이, 직원과 기관의 이용자 선택에 의해 ‘기대와 불안’의 서비스 진입단계에서 바로 소외된 이용자 역할로 이행하게 되는 것이다.

이 유형에 속하는 경우는, 특히 자녀의 도전적 행동이 빈번한 경우가 많았다. 시범이용 기간에 자녀가 도전적 행동이 나타나거나, 소문이 돌아서 도전적 행동을 하는 이용자로 낙인이 부여되어 있는 경우가 있다. 이때는, 이용이 거절되기 쉽다. 혹은 자녀가 낮은 환경에서 적응을 하지 못하여 돌발 행동을 하거나, 거부 행동을 하면 이용이 거절되기 쉽다. ‘맡길 기회가 거부된 소외된 이용자’는 서비스 거부의 이유로 자녀의 부적응 행동을 언급했다. 그러나 서비스를 배제한 기관에 대한 불만도 어머니는 함께 이야기한다. 장애의 사회모델을 수용한다면, 배제된 이들의 소외는 서비스 환경의 부적절함에서 비롯된 것이다.

### 3) 신뢰성, 권력 관계 인식, 이용자 유형의 관계

신뢰성에 대한 인식 수준에 따라 이용자 유형은 다음과 같이 달라진다. 높은 신뢰성을 느끼는 조건에서, 어머니는 ‘진심으로 말기는 협력적 이용자’, ‘진심으로 말기는 계산적 이용자’가 되었다. 중간정도의 신뢰에서 어머니는 ‘마지못해 말기는 협력적 이용자’가 될 수 있다. 낮은 신뢰성을 느끼는 조건에서, 어머니는 ‘마지못해 말기며 순응하는 계산적 이용자’, ‘마지못해 말기지만 표현하는 계산적 이용자’로 머문다. 가장 낮은 정도의 신뢰성을 느끼는 조건에서, 어머니는 ‘거부하고 떠나는 계산적 이용자’, ‘마지못해 말기는 소외된 이용자’, ‘거부하고 떠나는 소외된 이용자’가 된다. 마지막으로 ‘말길 기회가 거부된 소외된 이용자’는 신뢰성을 경험할 기회에서 배제되었다.

권력 관계에 대한 인식과 확인된 유형들 사이의 관계를 살펴본 결과도 살펴볼 필요가 있다. 협력적 이용자 유형은 평등 조건[우호 대안조건]과 불평등한 조건[비우호 대안조건] 모두에서 확인할 수 있다. 서비스 대안을 따져볼 필요가 없이, 높은 신뢰를 경험할 때는 어머니는 협력할 수 있다. 드물게 나타난 유형이지만, ‘마지못해 말기면서 협력적 이용자’가 되는 경우가 비우호 대안조건에서 나타났다. 이 유형에 속하는 경우에는 충분히 신뢰하지 못하더라도 자녀를 위한 일이라면 협력하였는데, 이는 신뢰하지 않아도 목적을 위해 협력할 수 있다는 증거가 된다. 계산적 이용자 유형들은 대안 조건 인식과 관계없이 고르게 나타난다. 어머니는 높은 효용을 얻기 위한 계산을 바탕으로 서비스를 이용하고 있었다. 계산적 이용자들 중에 ‘거부하고 떠나는 경우’는 우호 대안조건에서만 나타났고, ‘마지못해 말기며 순응하는 경우’는 비우호 대안조건에서만 나타났다. 특히, 후자의 경우는 현재의 서비스에 머물면서 기회비용을 줄이는 선택을 한다. 마지막으로 소외된 이용자 유형들은 우호적이지 않은 대안 조건에서 불평등을 경험한다. 우호 대안조건에서, 어머니는 서비스에서 소외되지 않는다. 직원과 기관에 협력하거나 다른 대안을 찾아 떠날 수 있기 때문이다.

유형분석을 통한 결과를 종합하자면, 다음과 같다. 신뢰대상의 신뢰성, 그에 따

른 신뢰경험에 따라 어머니의 신뢰행동이 달라진다. 또한 어머니의 신뢰행동은, 서비스 과정에서 대안 조건[우호(풍족,확실)/비우호(부족,불확실)]과 관련한 권력 관계를 인식에 따라 다양한 변이를 보일 수 있다. 유형분석을 통해서 설명할 수 있는 것은 다음과 같다.

1. 높은 신뢰성을 느끼는 상황에서,  
어머니는 대안의 존재 여부와 관계없이 진심으로 맡길 수 있다.
2. 낮은 신뢰성을 느끼는 상황에서,  
어머니는 대안이 존재하고 확실하면 거부하고 떠난다.
3. (매우)낮은 신뢰성을 느끼는 상황에서,  
어머니는 대안이 없고 불확실하면 마지못해 맡기며 순응하거나 표현한다.

상기 설명에는 한계가 있다. 상기 설명을 통해 이론을 제안해도, 아래 질문에 답을 주지 못하는 한계가 나타나게 된다. 이에 대한 답은 이론 제안을 하면서 검토해야 할 문제이다.

1. 높은 신뢰성을 느끼는 상황에서,  
협력적 이용자와 계산적 이용자를 구분하는 기제가 무엇인가?
2. 낮은 신뢰를 느끼는 상황에서, 마지못해 맡기면서  
순응하는 이용자와 표현하는 이용자를 구분하는 기제가 무엇인가?



## 제5절 상황 모형

: 발달장애인서비스에서 어머니의 신뢰형성에 영향을 미치는 구조

상황 모형은 연구에서 밝혀진 현상이, 다양한 미시적·거시적 구조와 어떻게 관계를 맺으며 영향을 주고받는지 검토하는 근거이론 연구의 마지막 단계에 해당된다. 과정분석에서, 어머니가 ‘기대와 불안’의 서비스 진입 단계를 거쳐, 직원 및 기관의 신뢰성을 판단하고, 권력 관계 경험의 영향 속에서 다양한 ‘말김과 떠남’의 대처를 한다는 점을 정리하였다. 이렇게 어머니가 신뢰를 형성해 나가는 과정에서, 여기에 미치는 상황은 어떤 것들이 있으며, 어떠한 영향을 미치는가? 즉, 발달장애인서비스에서 어머니의 신뢰형성에 영향을 미치는 미시적·거시적 구조가 대안 조건과 맞물려 어떠한 영향을 미치는지 살펴볼 필요가 있다. 상황모형은 유형분석에서 나타난 다양한 이용자 유형이 어떤 맥락에서 발생했는지에 대한 설명 논리를 제공한다.

### 1. 주목해야 할 조건들

과정분석, 유형분석 등의 과정에서, 어머니가 상황에 따라 다양한 신뢰행동을 보이면서 직원 및 기관과 관계 맺음을 확인할 수 있었다. 발달장애인서비스에서 어머니는 다양한 유형의 대처를 한다. 어머니는 ‘진심으로 말기거나, 거부하고 떠나거나’ 하는 두 유형의 행동 이외에, ‘마지못해 말김’이라는 행동으로 서비스 과정에 참여한다. 본 연구자는 과정분석과 유형분석을 통하여, 다양한 신뢰행동을 하는 데 영향을 미치는 조건을 검토한 결과 크게 두 가지 상황에 주목하게 되었다.

우선 직원 및 기관의 신뢰성에 대한 어머니의 인식이다. 어머니는 직원 및 기관을 신뢰하면 진심으로 말기고, 신뢰하기 힘들면 떠나거나 마지못해 말긴다. 직

원과 기관의 신뢰성에 대한 어머니의 인식에 따라 신뢰행동이 달라지는 것이다.

다음으로 어머니의 서비스 대안의 특성과 관련한 불평등한 권력 관계이다. 어머니가 직원 및 기관에 대해 높은 신뢰성을 확인하면, 자녀를 진심으로 맡기고 편하게 이용하면 된다. 그러나 어머니가 직원 및 기관에게서 낮은 신뢰성을 경험한다면, 다른 대안이 있는지 탐색하게 된다. 확실히 나은 서비스 대안을 찾으면, 어머니는 기존의 서비스를 중단하고 떠난다. 만일 서비스 대안을 찾기 힘들고 자녀에게 더 좋은 선택인지 불확실한 경우에, 어머니는 ‘떠나는 반응’보다는 ‘마지못해 맡김’이라는 행동을 선택한다. 문제는, 이러한 ‘비우호적인 대안 조건’을 대다수 발달장애인보호자가 보편적으로 경험한다는 점이다. 이를 뒷받침하는 근거가 있다. 서울대학교 산학협력단(2011)이 실시한 ‘발달장애인 활동 지원 등을 위한 욕구조사 및 정책과제 수립연구’ 연구를 중심으로 재정리된 [표 4-15]를 검토해 보자.<sup>24)</sup> 여기에는 발달장애인서비스를 이용하지 않는 이유의 상당부분이 서비스의 부재(21%~40%), 서비스 정보의 부재[불확실성](15~42%)나 되는 것으로 확인되었다. 그리고 정원이나 자격과 같이 비자발적인 원인으로 배제되는 경우도 상당히 많이 나타났다. 이러한 상황에서, 보호자는 대안 확보가 어려워 현재의 서비스에 머무는 동기가 강화된다.

[표 4-16]에서 보듯이, 일상생활보호필요도가 높은 중증의 발달장애인보호자에게 서비스 대안조건은 특히 부정적이다. 서비스가 필요하지만 이용하지 못하는 상황은 중증 발달장애인일수록 더 많이 나타났다. 이는, 중증 발달장애인 보호자는 서비스를 지역사회에서 찾기 힘들다는 것이고, 정원과 자격요건으로 배제될 가능성이 높다는 것을 시사한다. 이로 인해, 낮은 신뢰 속에서 ‘마지못해 서비스에 머무는 경우’가 중증의 발달장애인 어머니에게서 더 많이 나타나는 것이다.

본 연구자는 직원과 기관에 대한 신뢰성 인식, 대안 부족/불확실성[비우호 대안조건]에 영향을 미치는 다양한 체계들의 영향을 정리해보고자 한다. 신뢰성 인식, 대안 조건은 어머니의 신뢰행동의 변이를 결정지을 수 있는 중요한 조건이기 때문

24) 우리나라에서 현재까지 발달장애인에 초점을 두어 수행된 대규모 조사, 전국 단위에서 대표성 있는 표본을 얻어 실시한 조사는 이 연구가 유일하다. [표 4-15] 및 [표 4-16]은 1,500명의 발달장애인 보호자에게서 얻은 응답을 토대로 정리되었다.

이다. 나아가 직원 및 기관의 신뢰성 향상, 서비스 대안 부족과 불확실성의 문제를 해결해야, 어머니의 서비스 경험을 긍정적으로 향상시키는 변화의 방향으로 이어질 수 있기 때문이다.

[표 4-15] 발달장애인서비스 현황과 비이용 이유 (2011년 현재) (단위: 개소, %)

	시설 수	이용률	필요 여부	비이용 이유				
				시설 부재	정보 부재	시간/비용	정원/자격	기타
장애인복지관	191	11.8	31.1	30	19	24	15	12
지역사회복지관	425	5.2	18.8	28	15	28	17	12
주간보호센터	443	3.9	14.3	21	28	23	15	13
직업재활시설 <sup>25)</sup>	417	2.5	57.5	40	42	8	4	6
장애인활동보조서비스	541	4.0	17.6	21	21	26	22	10

출처: 서울대학교 산학협력단(2011) 재편집

[표 4-16] 장애 정도별 사회복지서비스 미충족률 (단위: %)

일상생활보호필요도 서비스명	필요여부				필요하지만 비이용			
	필요 없음	저강도	중간 강도	고강도	필요 없음	저강도	중간 강도	고강도
장애인복지관	24.1	44.3	32.5	32.4	25.8	25.2	19.9	29.0
지역사회복지관	6.9	4.9	6.6	6.5	25.8	22.8	18.5	32.8
주간보호	2.0	2.0	5.9	11.0	10.3	22.8	20.7	46.2
장애인활동보조서비스	2.2	2.9	6.6	4.7	17.9	18.4	27.8	35.9

출처: 서울대학교 산학협력단(2011) 재편집

25) 적절한 통계가 없어, 비이용 이유는 가장 선호도가 높은 '직업능력개발서비스'에 한정하여 제시함

## 2. 직원 및 기관에 대한 신뢰성 인식에 영향을 미치는 상황

어머니는 직원과 기관에 대한 신뢰성을 직·간접적인 정보와 단서를 통해 확인한다. 다양한 발달장애인서비스를 이용하면서 시행착오를 거치며, 어머니는 서비스를 평가할 수 있는 나름의 안목을 형성해 나간다. 어머니는 직원과 직접 상호작용을 하면서 스스로 직원에 대해 평가해 나간다. 자신이 형성한 안목에 대해 구체적으로 설명하기 힘들지만(어머니13), 몇 마디의 대화만 나누어 봐도(어머니14), 어머니는 상대방이 믿을만한지 알 수 있다.

또한 자녀의 모습을 거울로 삼아, 어머니는 직원 및 기관의 신뢰성을 판단한다. 자녀의 이야기를 들어보면, 서비스가 얼마나 알차게 진행되었는지 알 수 있다(어머니17). 발달장애자녀와 대화가 수월하지 않아도, 어머니는 자녀의 표정이 좋거나(어머니1, 12), 자녀가 활동을 좋아하여 가고 싶어 하거나 앞장서는 모습을 보면 믿을 만한 서비스로 판단할 수 있다(어머니 1, 5, 8, 9, 12, 13, 16). 반면 집에서 평소에 볼 수 없었던 좋지 않은 행동을 보이면, 어머니에게 의심이 생긴다(어머니16).

서비스 이용을 검토하거나 서비스 이용초기에는, 다른 어머니에게서 직원과 기관에 대한 평판을 듣게 되는 경우도 많다. 이러한 정보는 상대방에 대한 신뢰 기대를 갖게 하고, 신뢰성을 검토하는 기준이 된다(어머니8, 18). 그리고 본격적인 이용 과정에서 상대방의 신뢰성을 평가하는 것이다.

이렇게 어머니는 스스로의 안목, 자녀의 반응과 태도, 다른 발달장애인 어머니와의 상호작용을 통하여 신뢰성을 평가한다. 어머니는 개별적 욕구, 신뢰 기대를 가지고 서비스에 진입하고, 스스로 경험을 통하여 직원과 기관의 역량, 태도, 성실성, 진솔함, 그 밖의 여러 측면을 검토하여 신뢰성을 평가한다. 이러한 과정을 통해 어머니는 신뢰 혹은 불신의 경험을 하게 된다. 신뢰성 판단에서 나오는 이러한 신뢰의 경험은 기관과 관계를 맺는 방식에 영향을 미치게 된다.

## 1) 직원의 신뢰성에 영향을 미치는 미시, 거시 상황

직원이 가진 신뢰할 만한 자질과 특성은, 오래 전부터 가지고 있던 것, 전문 교육을 통해 얻어진 것, 입사 이후에 경험을 통해 배운 것일 수 있다. 이러한 신뢰성은 미시적 조건과 거시적 상황의 영향을 받는다. 앞에서 발달장애자녀의 반응, 어머니 자신의 경험을 통해 직원의 신뢰성을 인식할 수 있다고 하였고, 다른 장애부모에게서 얻은 평판을 통해서 직원의 신뢰성을 이해할 수 있다고 하였다. 이는 당연히 신뢰성에 영향을 주는 가장 중요한 미시적 상황이다.

직원의 신뢰성에 미치는 미시적 상황으로 추가적으로 검토해야 할 측면은 ‘어머니와 직원의 상호성(reciprocity)’이다. 긍정적 상호관계는 직원이 보인 신뢰성의 결과이면서도, 어머니의 신뢰를 통해 직원의 신뢰성을 높이는 선순환을 낳는다. 직원이 서비스 과정에서 신뢰성을 갖추면 좋은 평판을 얻게 된다. 이를 통해 직원은 물질적, 정신적 보상을 얻을 수 있다. 만일 치료사라면 치료비라는 실질적 이익을 얻을 수 있을 수 있을 것이고, 사회복지사라면 보람과 힘을 얻을 수 있다(사회복지사4, 5). 따라서 어머니와의 긍정적 상호작용은 사회적 교환이며, 이 과정에서 직원은 습관적 정직과 성실함으로 신뢰성을 보이며, 이를 통해 서로가 원하는 교환을 얻어낼 수 있다(Messick & Kramer, 2001). 반대로 부정적 상호관계가 직원의 신뢰성을 낮출 수 있다. 직원은 어머니와의 상호작용에서 상대방의 신호를 잘못 파악해서 신뢰성을 쌓을 기회를 놓칠 가능성도 있다. 이를 테면 불신 속에서 가식적으로 인사하는 어머니를 보고 자신에게 호의를 가지고 있다고 생각하거나(어머니2), 내색하지 못하는 어머니를 서비스에 만족한다고 오해할 수도 있다(어머니2, 7, 9, 18). 결국 어머니의 신호를 제대로 파악하지 못하는 경우에는, 직원이 자신의 실천을 제대로 평가하지 못하여 신뢰성을 향상시킬 기회를 잃게 된다. 더욱이 어머니 상당수는 기대 수준을 낮추고 서비스에 참여하기 때문에, 직원은 매너리즘 속에서 이전의 실천을 답습하면서 신뢰성을 낮출 수 있다(어머니14).

직원의 신뢰성에 영향을 미치는 거시적 상황으로 발달장애인서비스를 제공하

는 전문직을 양성하는 교육 제도를 검토할 필요가 있다. 특수교육, 심리치료 등의 세부 전문 분야가 있는 경우에는, 발달장애인에 대한 교육과 특성에 대해 비교적 충분히 다룰 수 있다. 이러한 교육을 받은 특수교사나 치료사는, 대체로 아동기 발달장애인의 교육과 치료 서비스에 집중적으로 배치된다. 그러나 성인기 발달장애인을 돕는 전문가는 주로 사회복지사인 경우가 많지만(김진우, 2014, 김미옥, 서동명 외, 2015), 사회복지사는 발달장애인서비스를 효과적으로 제공할 준비가 상대적으로 부족하다(어머니5). 사회복지교과 과정에서 장애인복지론은 선택과목이고, 발달장애인과 관련된 서비스는 해당 과목의 일부로 다루어질 뿐이다. 발달장애인서비스직에 진입을 고려하는 전공과정생은 개별적으로 사회복지실습, 자원봉사를 통하여 발달장애인과 상호작용을 훈련할 수밖에 없지만 불충분하다. 특히 사회복지사는 도전적 행동에 대한 긍정행동지원 등의 훈련을 충분히 받지 못하고 현장에 나와서 이들을 수용하는 데 부담을 가지게 된다. 또한 사회복지사는 성인기 발달장애인서비스의 상당 비중을 차지하고 있는 집단지도와 관련해서도 충분한 준비가 부족한 경우가 많다. 과거 집단사회복지실천이라는 과목은, 통합적 실천방법론이 대두되면서 사회복지실천 교과목의 일부로 쪼개 들어갔다. 이로 인해 사회복지사는 효과적인 집단 운영에 대한 기술을 배우기 힘들어졌다. 더욱이 발달장애인은 개별적 지원도 병행되어야 하기 때문에, 발달장애인 집단을 운영하는 사회복지사는 상당한 업무 부담을 가지게 된다. 물론 현장에서 보수교육, 기관에서의 직원교육을 통해서 부족한 지식과 기술을 향상시킬 수 있다. 그러나 발달장애인에게 직접적으로 서비스를 제공해 가면서, 전문성 발달을 위한 노력을 병행하는 것은 쉽지 않다. 한편, 직업전망만 고려하며 준비가 부족한 상태로 발달장애인서비스직에 진입하는 인력은 어머니의 우려를 자아낸다(어머니4, 13, 17). 충분한 훈련과 사명감이 부족한 직원은, 효과적인 서비스를 제공할 수 없고 진정으로 따뜻한 서비스가 불가능하다고 보기 때문이다.

## 2) 기관의 신뢰성에 영향을 미치는 미시, 거시 상황

기관의 신뢰성에 영향을 미치는 미시 상황은 상당히 많지만, 어머니가 언급한 주제를 중심으로 기관장의 리더십, 인사관리를 들 수 있다. 이번 연구에서, 기관의 리더가 변경됨으로써 조직 운영과 서비스에 실망하게 된 경우(어머니 2명), 심지어 서비스에서 쫓겨난 상황을 경우가 존재한다(어머니#). 반대로 기관장의 배려로 인해 기관의 신뢰도가 올라갔다고 직접적으로 표현한 경우도 존재한다(어머니3, 12, 17). 사실 이러한 상황은 강력한 개인이 조직의 중요한 부분을 결정한다는 증거가 된다(Mowdays & Sutton, 1993). 이러한 기관장의 리더십은 조직문화에 상당한 영향을 미치는데, 어머니는 기관에 들어가면 따뜻한 분위기, 차가운 분위기를 금방 파악한다(어머니1, 7). 어머니는 기관장의 인사관리의 적절성도 기관의 신뢰에 영향을 미치는 미시 조건으로 제시했다. 기관에서 직원 교육, 슈퍼비전, 자문 등의 기회를 내실 있게 얻을 수도 있어서, 직원이 신뢰성 있는 서비스를 제공할 수도 있다(사회복지사1). 반면 잡무와 사무적인 일을 하느라 자녀에게 따뜻하게 대하지 못하는 경우(어머니5, 12, 19), 직원 관리가 제대로 안되어 직원이 자주 바뀌어 적응하기 위해 시간과 돈, 노력을 들여야 하는 경우도 존재한다(어머니 19). 기관의 리더는 조직 문화, 인사관리 관행에 영향을 미쳐, 기관의 신뢰성에 영향을 미치는 주요한 미시 조건이 되었다.

어머니는 기관의 신뢰성 확보와 관련하여 검토해야 할 거시적 상황을 직접적으로 언급하지는 않았다. 하지만 매너리즘에 빠진 기관 운영에 대한 어머니의 조심스러운 언급을 통해, 본 연구자는 기관의 신뢰성에 영향을 미치는 제도를 검토하게 되었다. 각종 법과 지침, 제도는 기관의 신뢰성, 즉 책무성(accountability)에 영향을 미친다. 시설 위탁, 보조금 지급을 공공에 의존하는 상황으로 인해, 기관 입장에서는 정당성(legitimacy)을 획득하는 것이 매우 중요하다. 장애인복지관을 비롯한 사회복지시설은 사회복지시설평가에서 좋은 점수를 얻어, 지역사회로부터 기관운영과 존립(예: 재위탁)의 정당성을 얻기 위해 노력한다. 이렇게 정책 입안

자/기획자의 의지가 반영된 제도가 정당성을 확보하려는 개별 기관에 수용되며 영향을 미치는 과정은 신제도이론(new institutionalism)에서 중요하게 다룬다. 장애인복지관련 법규, 복지부 지침, 장애인거주시설 및 장애인복지관 서비스 최저기준, 사회복지시설평가 기준 등의 수립과 변경은 대체로 기관에 즉각 수용된다. 이를 통하여 기관 운영의 정당성을 확보할 수 있게 되기 때문이다. 나아가 제도는 기관의 운영에 영향을 미칠 뿐만 아니라 개별 직원의 업무 방식에도 영향을 미친다. 직원은 기관이 처한 제도적 상황을 기관 리더의 해석에 맞추어 적절함의 논리(logic of appropriateness)에 따라 행동하기 때문이다(March, 1994).

구체적 사례로 ‘사회복지시설평가제도’를 검토해보자. 한국의 사회복지 서비스는 상당 부분 민간에 위탁하여 진행된다. 이러한 상황에서는 서비스 사무를 맡긴 정부와 민간의 ‘주인-대리인 문제’가 생겨난다. 신고전파 경제행동이론으로 나타난 ‘주인-대리인 이론’은, 정보비대칭성으로 인해 대리인의 도덕적 해이와 기회주의적 행동을 통제하는 데 관심을 둔다(지은구, 2016). 사회복지 사무를 민간[대리인]에 맡긴 보건복지부[주인]는 민간에 대한 통제를 통하여 공공성을 담보하기 위하여, 사회복지사업법 개정(1997년)을 통해 사회복지시설평가 제도를 도입하였다. 장애인복지법, 장애인복지시설·복지관 서비스 최저기준 등의 법과 지침은 사회복지시설 평가제도에 점차 포함되어, 사회복지기관의 도덕적 해이를 막아 신뢰성 확보에 기여한 측면이 있다. 그러나 사회복지시설평가는 직원 및 기관의 과도한 업무 부담으로 작용하여 이용자에게 쏟을 관심을 잠식시킨다는 문제가 있다. 체크리스트 식의 정량평가 운영도 부작용이 있다. 이러한 평가 방식은 평가자간 일관성이 없는 평가로 생길 수 있는 기관의 불만을 잠재우는 데는 효과적이다. 하지만 이러한 방식은 서비스의 수행 과정, 서비스 수행의 질을 놓치기 쉽다. 예를 들어 이용자 욕구/만족도 조사에 대한 평가를 검토해보자. 정량적 평가 방식으로는 ‘어떤 방식으로, 어떤 이용자에게, 얼마나 진정성을 가지고 물어봤는지’ 확인할 수 없다. 그리고 ‘실제 사업에 어떠한 욕구를 반영했으며, 어머니와 서비스 개발을 위해 어떤 식으로 협력해 나갔는지’ 등을 정성적으로 다루지 않는다. 기관에서는 제도를 피상적으로 수용하면, 직원의 적절한 행동의 논리는 의례적 차원에 머문



다. 즉, 평가기준에 맞추어 많은 서류작업은 하지만, 평가기준이 지향하는 진정한 의미는 뒷전으로 밀린다.

어머니는 이러한 문제의 단편을 경험한다. 어머니는 너무나 사무적인 일이 많아 자녀에게 관심을 쏟지 못하는 직원을 만난다(어머니5, 10, 15). 또한 어머니는 서비스 과정에서 발생한 문제 상황에 대해 간담회에서 해명을 듣지 못하고 기관 운영에 대한 소개만 듣는다(어머니4). 운영위원회는 지도점검이나 시설평가를 대비하여 시행되는 경우가 많기에, ‘매너리즘’에 따라 기관을 운영한다는 인상을 받지만 이야기를 대체로 하지 못한다(어머니#). 이렇게 책무성을 담보하기 위한 ‘의도’로 구성된 제도들은, 이용자가 쇠도하고 자원이 부족한 상황에 놓인 일선 현장에서 제대로 작동하지 않을 수 있다(Lipsky, 2010). 일선 직원의 재량적 판단이 잘못된 방식으로 작용할 수 있기 때문이다.

### 3. 서비스 대안 조건에 영향을 미치는 상황

과거보다 서비스 대안이 늘어났지만, 어머니는 서비스 대안이 부족과 진입의 어려움을 경험하고(어머니 13명), 이용 기간이 끝난 후에 어느 곳으로 옮길지 걱정한다(어머니 8명). 이러한 걱정은 자녀가 도전적 행동을 하거나, 발달장애 이외에 추가적인 지원을 필요로 하는 어머니에게서 더욱 심각하게 나타난다. 대안 조건과 관련해서 어머니의 걱정은 서비스 대안이 부족하다는 인식, 불확실한 선택 조건과 관련되어 있다. 서비스 대안의 양(quantity)과 서비스 대안의 확실성(certainty)이라는 기준에 따라 4가지 가능한 조합을 나타낸 [표4-17]을 살펴보자. 본 연구자는 대안조건을 대안의 존재와 확실성에 근거하여, 우호 대안조건, 복수 불확실 대안조건, 한정 대안조건, 비우호 대안조건으로 구분하여 다음과 같이 정리하였다.

[표 4-17] 대안의 존재와 확실성의 교차 검토

구분	대안 풍부		대안 부족	
대안 확실	우호 대안조건	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 선택권 높음</li> <li>• 안심됨</li> </ul>	한정 대안조건	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 선택권 낮음</li> <li>• 대안 부족의 불안</li> <li>• 차선/차악 선택 가능성</li> </ul>
대안 불확실	복수 불확실 대안조건	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 선택권 높음</li> <li>• 시행착오의 불안 → 안심됨</li> </ul>	비우호 대안조건	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 선택권 낮음</li> <li>• 대안 부족과 불확실함의 이중 불안</li> <li>• 무기력함</li> </ul>

**[우호 대안조건]** 대안이 풍부, 해당 대안을 확실히 알 수 있는 경우.

참여자 는 선택할 수 있는 대안이 많으며, 상대방의 신뢰성에 대한 확실한 정보가 있다. 이 때, 참여자는 감당해야 할 위험이 없다. 안심하고 선택하면 된다.

**[복수불확실 대안조건]** 대안이 풍부, 해당 대안이 불확실한 경우.

참여자 는 서비스 대안이 불확실해도 선택권이 높다. 하지만 대안 정보가 불확실하여, 참여자는 시행착오의 위험과 불안이 있다. 그러나 시행착오 속에서 대안의 불확실성은 줄어들게 된다. 이를 통해, 참여자는 점차 신뢰할만한 서비스를 선택할 수 있어 안심하게 된다.

**[한정 대안조건]** 대안이 부족, 해당 대안을 확실히 알 수 있는 경우.

참여자 는 대안의 신뢰성을 알기 때문에 위험을 줄일 수 있다. 하지만 제한대안 조건에서 신뢰성이 낮은 서비스 대안만 존재한다면, 참여자는 최선이 아니라 차선 혹은 차악을 골라야 하는 고통에 직면한다.

**[비우호 대안조건]** 대안이 부족, 해당 대안도 불확실한 경우.

참여자 는 선택권이 제한된 상황에서, 한정된 서비스 대안의 신뢰성도 모르는 상태이다. 이러한 상황에서의 참여자는 이중의 불안 속에서 무기력해지기 쉽다.

대안조건을 어머니에게 우호적으로 바꾸는 방법은 다음과 같다. 어머니의 취약성을 줄일 수 있는 가장 확실한 방법은 대안의 양을 늘리는 것이다. 대안이 불확실하더라도 시행착오의 과정을 거치고 나면 안심할 수 있는 서비스를 찾을 수 있기 때문이다. 더불어 대안의 불확실성을 줄이기 위한 노력을 해도 어머니의 취약성을 줄일 수 있다. 어머니의 시행착오 과정에서 경험하는 에너지와 불안을 줄일 수 있으며, 어머니가 대안이 부족하여 불안감을 경험하더라도 합리적인 판단을 하기 위한 비교 정보를 얻을 수 있기 때문이다.

### 1) 대안 부족을 둘러싼 상황

어머니 입장에서 지역사회에 이용할만한 서비스가 부족하다는 주제의 언급은 매우 빈번하게 나타났다.<sup>26)</sup> 어머니 입장에서 서비스 대안에 접근하기 힘들게 만드는 자녀의 특성으로 언급한 것은 자녀의 도전적 행동, 전반적 지원이 필요한 특성, 자녀의 나이, 자녀의 성별 등이다. 물론 장애의 사회모델 관점에서 본다면, 이러한 어머니의 설명은 ‘희생자를 탓하는’ 다분히 개인주의적 설명이다. 하지만 어머니는 당장 눈에 보이는 자녀의 특성을 들어 서비스 대안에서 접근이 어려운 이유를 설명한다. 어머니는 대안을 검토할 때 가계, 가족 구조, 이동 거리 등을 고려하여 가능한 대안을 좁힌다. 좁아진 대안에서 자녀의 기능과 욕구를 고려하여, 이용가능하고, 신뢰할 만한 기관을 찾아 나선다. 자녀가 기관에 의해 ‘선택되지 않으면’ 대안이 점차 줄어들게 되며, 여러 가능한 서비스를 이용기간 제한까지 돌아가며 이용하고 나면, 나중에 이용할 프로그램을 찾기 힘들다.

대안 부족의 문제를 해결하기 위하여, 기관과 지역사회에서는 공평하고 효율성에 가치를 두어 대응해 나간다. 많은 발달장애인에게 ‘공평한’ 기회를 주기 위해서, 지자체나 기관별로 ‘이용기간 제한’이라는 규정이 도입되고 수용된다. 어머니는 이용기간 제한에 맞추어, 여러 기관을 전전하며 이용하게 된다. 어머니는 자녀

---

26) 서비스 대안 부족을 논의할 때, 서비스 대안이 실제로 부족한지는 이 논문에서 중요하게 다루지 않는다. 여기서 말하는 대안 부족은 어머니의 개별적 상황, 주관적 인식에 근거한 조건이다.

가 적응 문제로 어려움을 겪거나 거절당할까봐 걱정한다. 현재 서비스의 신뢰도가 낮아도, 어머니는 보장된 이용기간을 웬만하면 다 채우려고 하면서 서비스에 남으려 한다. 또는 대안 부족의 문제를 해결하기 위한 노력으로, 기관에서는 많은 이용자가 동시에 이용할 수 있는 집단 프로그램을 통하여 ‘효율성 추구’의 관행을 보일 수 있다. 집단서비스는 긍정적인 집단역동이 일어날 수 있는 기회가 될 수 있지만, 어머니 입장에서는 잘못된 행동의 모방, 도전적 행동에 대한 노출 등의 우려를 하는 서비스 환경일 수 있다. 주간보호서비스, 직업재활서비스, 성인기 문화여가활동 등은 대체로 집단을 대상으로 진행된다. 집단 구성과 운영의 문제로, 도전적 행동을 하거나 전반적 지원이 필요한 발달장애인은 기회를 쉽게 얻지 못한다. 더 많은 대안을 공급하기 위해서 취한 기관의 선택으로 인해, 가장 절실한 욕구를 가진 발달장애인이 배제되는 것이다. ‘기관의 배려’로 자녀가 어렵게 프로그램에 들어가게 될 수도 있지만, 어머니는 자녀에 대해 개별적으로 관심을 가져달라 요구하기 힘들어 취약한 상태가 된다. 이렇게, 공평함과 효율성이라는 선한 가치를 실현하기 위하여 나온 제도와 기관의 선택이, 종종 발달장애인 어머니 입장에서 선택을 극도로 제한하게 만드는 결과를 초래할 수 있는 것이다.

어머니는 정보가 부족하여 서비스가 부족하다고 생각하는 경향이 많고, 자녀의 ‘현재 기능’보다 더 ‘높은 기능’을 요구하는 직업재활반, 보호고용, 지원고용 등에 대한 선호가 강한 가운데, 원하는 활동을 선택해서 들어가기 쉽지는 않다. 사실, 선택권 제한은 기관의 경직된 서비스 운영과 관련되어 있다. 발달장애인이 서비스를 접하면서 직업재활훈련, 문화여가활동, 주간보호센터 등에 소속되는 경우가 있다. 하지만 이러한 소속이 아쉬움과 어려움을 주는 경우도 있다. 다음 사례를 살펴보자.

어머니7은 자녀가 직업재활훈련의 일환으로 너무나 많은 단순 일거리에 매달리는 현실에 안타까움을 느끼며 이용제한기간까지 채운다. 자녀는 여전히 직업재활이 가능한 기능을 지녔다. 하지만 어머니의 선택은 다른 기관의 성인문화여가활동이다. 언젠가는 보호작업장 같은 곳에 자녀가 가게 되더라도, ‘내가 살아 있는 동안에는’ 어머니는 자녀의 행복을 챙겨주는 것이 중요하다고 설명한다.

어머니16은 자녀를 주간보호센터를 보내고 있다. 어머니는 자녀가 주간보호센터에 가기까지 직업재활 프로그램, 복지관 대학 등 많은 기관의 문을 두드렸다. 자녀가 기관 진입에 거부행동을 보여 제대로 된

평가를 받지 못했고, 이러한 상황에 대해 자녀를 교육시켰던 특수 교사는 전공과 진학은 어렵지만 '직업훈련'이 가능한 충분한 능력을 갖춘 아이라고 안타까워한다. 남편은 자녀를 직업재활까지 시켜보겠다는 의지가 대단하고 내년에 다른 기관에 다시 도전한다고 하지만, 어머니16은 주간보호센터에 만족하고 다니는 게 좋다고 생각한다.

위 사례에서처럼, 서비스에 대한 '소속'은 다른 기회의 '포기'와 맞물려 있다. 어떤 서비스에 소속된다는 것이 본인, 어머니, 가족 모두에게 만족을 줄 수 없으며, 서비스 속성에 따라 할 수 있는 활동의 목록이 달라질 수 있음을 보여준다. 직업재활훈련과 문화여가활동에 대한 포트폴리오를 자녀와 어머니7의 바람에 맞추어 구성할 수 있는 구조를 갖추고 접근한다고 가정해보자. 어머니7은 자녀의 직업과 여가를 적절하게 안배하여, 자녀에게도 도움이 되는 만족스러운 서비스 경험을 할 수 있을 것이다. 어머니16의 자녀가 주간보호센터에 익숙해진 후에 차츰 직업훈련의 요소를 포함하여 점차 활동을 확장해 나갈 수 있도록 서비스를 개별화하여 제시한다면, 어머니16의 남편도 현재의 서비스에 만족할 가능성이 높을 것이다. 공급자 중심의 경직된 서비스 구조는 발달장애인 가족의 서비스·활동의 선택을 제한한다. 어머니는 욕구에 맞추어 서비스를 구성하는 것이 아니라, 기관이 제공하는 서비스에 자녀를 맞추면서 따를 수밖에 없다.

거시적으로 검토해보면, 대안의 부족은 발달장애인서비스의 공공성 부족과 관련이 있다. 농어촌 지역의 경우를 살펴보자. 서비스 대안의 부족 문제, 이 문제를 야기하는 장애인복지 환경은 매우 심각하다. 이를 테면, 장애인주간보호센터 등의 설치에 지방정부 이양사무로서 지자체의 재량에 의해 이루어진다. 만일 지자체장 혹은 지방의회에서 장애인주간보호센터 설립에 대한 의지가 부족하다면, 장애인주간보호센터 설립은 이루어지기 힘들다. 대개 지방정부가 먼저 나서서 장애인주간보호센터를 설립해서 직접 운영하지 않는다. 대신 민간이 일정 기간(1~2년)을 적정 규모의 시설을 자부담으로 운영했을 때, 지원금을 보조해주는 방식 등의 형식으로 시행된다. 농어촌 지역에서, 보조금을 받기까지 자부담으로 1~2억을 부담할 수 있는 민간 서비스 주체를 발견하기란 쉽지 않다. 다행히 시설이 설립되어 자녀를 해당 기관에 보낸다고 가정해 보자. 이러한 상황에서, 보호자는 마음에 들지 않아도 고마워하며 맡길 수밖에 없다. 대안이 없기 때문이다.

현재 발달장애인서비스는 공공에서 직접 이루어지는 것이 아니라, 대개 민간 위탁을 통해 이루어진다. 발달장애인을 위한 서비스는 주로 민간 위탁에 의해 권한을 부여받은 법인, 혹은 지방정부의 보조를 받고 운영되는 민간 시설에서 제공된다. 이 상황에서 공공의 책임은 약화되고, 기관과 직원은 상대적으로 재량(discretion)을 편안하게 행사할 수 있다. 이러한 재량을 잘 활용하면 공공에서 할 수 없는 다양한 전문 서비스를 기획하여 진행할 수 있다. 하지만 인력, 공간, 예산 등 여타의 자원이 충분하지 않은 상황에서는 새로운 시도가 어렵고, ‘상황 평가’라는 ‘객관적 도구’를 활용하여 돌봄 욕구가 높은 발달장애인에 대한 수용을 ‘완곡하게’ 거절하는 관행이 나타날 수 있다. 즉, 발달장애인과 가족이 기관을 선택하는 것이 아니라, 기관이 발달장애인을 선택하게 된다. 특히 도전적 행동을 하는 자녀를 둔 어머니는 서비스 진입이 힘들고, 서비스가 만족스럽지 않아도 확실한 대안을 찾기 힘들다. 기관은 나름의 재량을 발휘하지만, 어머니는 자유로운 선택이 억압되는 역설적 상황이 생길 수 있는 것이다.

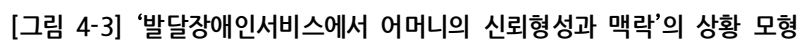
## 2) 대안의 불확실성을 둘러싼 상황

어머니 입장에서 대안의 불확실성은 다양한 측면을 포함한다. 어머니는 직원 및 기관이 신뢰할 만한지 확실한 정보가 없다. 서비스 이용이 법적으로 보장된 상황이 아니므로, 자녀가 해당 서비스 대안에 진입 가능한지도 확실히 알 수 없다. 설령 서비스 진입에 성공해도 자녀가 거기 잘 적응할지도 알기 힘들다. 이는 현재 서비스 대안에 대한 정보의 부족, 미래 상황의 불확실성에 기인한다. 이 문제를 해결하기 위하여, 어머니는 스스로 정보를 알아보거나(어머니1), 또래 엄마들과 이야기를 나누면서 정보를 탐색한다. 또래 엄마들이 도움이 될 때가 있고(어머니4, 5, 14, 18), 실제로 이들의 추천에 의해 안심하고 서비스를 이용한다(어머니5, 14). 그러나 자녀가 도전적 행동을 할 때는 정보에서 소외되거나 따돌림을 당하거나(어머니13, 15), 서로 장애 특성이 다를 경우에 도움이 안 되는 경우가 많다(어머니15).

대안의 불확실성에 대응하기 위하여, 기관과 지역사회는 서비스 안내와 연계로 대응해 나간다. 기관에서는 이용기간이 만료된 이용자를 위해 새로운 기관을 연계해주는 노력을 한다(사회복지사5). 나아가, 기관에서는 ‘개별서비스 지원계획’, ‘사례관리’ 등이라는 이름으로 서비스 대안에 대한 지식과 정보가 부족한 어머니를 돕고 있다. 그러나 직원도 자신이 속한 기관의 사정 이외에 다른 기관의 서비스에 연결하는 데 주저할 수밖에 없다. 네트워크가 잘 형성되어 상호 교류를 통해 신뢰가 형성된 기관이 있는 경우에 한정하여, 제한된 안내와 의뢰를 할 수 있을 뿐이다. 결국, 서비스가 파편적으로 퍼져 있어 자녀가 원하는 서비스를 찾아 나서야 할 책임은 어머니의 몫으로 남겨져 있다. 광역시도 중심으로 발달장애인지원센터가 생기고 있지만, 이곳에서도 체계적인 연계를 위한 실시간 정보는 존재하지 않는다. 이를 태면 즉각 이용할 수 있는 기관이 어디인지, 어느 기관에서 실제 대기 인원이 얼마나 되는지 알 수 있는 방법이 없다.

어머니가 개별적으로 기관에 접근하고 확인해야 하는 상황은 매우 어렵고 곤란하다. 불확실한 상황에서는 계산적으로 단순한 것을 고려하는 제한된 합리성(bounded rationality)을 활용하여 의사결정에 임한다(Simon, 1982). 의사결정에서 정보가 불확실하면, 좋은 대안이 있더라도 숙고의 과정에서 제외되기 쉽다. 불확실한 상황 속에서 대안의 선택이 가져다줄 수 있는 효용을 계산이 어렵기 때문에, 사람들은 대안이 없다고 단정하고 가용한 대안만을 따지는 것이다. 따라서 실제 대안이 존재해도, 대다수 어머니는 새로운 서비스를 탐색하지 못한다. 이들은 대안이 부족하거나 없다고 단정하고 ‘낮은 신뢰 속에서도 서비스를 떠나지 못하고 머무는’ 부자연스러운 행동을 보이기 쉽다.

다음 [그림 4-3]은 상황 모형을 검토하면서 나온 주제들을 간략하게 도식화한 표다.





## 제6절 이론 제안: ‘신뢰행동의 선택기제이론’

유형 분석과 상황 모형을 통해 검토된 사항을 검토하여, 본 연구자는 어머니의 신뢰행동이 어떤 과정과 맥락에서 선택되는지 확인할 수 있었다. 본 연구자는 이를 ‘신뢰행동의 선택기제이론(the trust-behavior selection mechanism theory)’으로 제안한다. 단, 이론 제안을 보다 명확하게 하기 위하여, 발달장애인서비스에서 많이 관찰될 수 있는 어머니의 신뢰행동을 중심으로 설명하고자 한다.<sup>27)</sup>

### 1. 신뢰성과 대안 조건의 인식, 그리고 신뢰행동의 결정

어머니가 보이는 ‘신뢰행동’은 ‘진심으로 맡김’, ‘마지못해 맡김’, ‘거부하고 떠남’이라는 세 유형으로 구분할 수 있다. ‘진심으로 맡김’의 유형은 협력을 하거나 계산적으로 이용하는지에 따라, ‘마지못해 맡김’의 유형도 말 못하고 순응하는지, 표현하는지에 따라 세부적인 구분이 가능하다.

어머니의 신뢰행동과 선택에 미치는 기본적인 출발점은 ‘어머니가 직원과 기관에게서 신뢰성을 확인할 수 있는가’이다. 높은 신뢰 상황에는 어머니가 ‘진심으로 맡기는’ 신뢰행동을 보인다. 반대로 낮은 신뢰 상황에는 어머니가 ‘마지못해 맡김’, ‘거부하고 떠남’으로 다양한 행동이 나타난다. 신뢰-이용, 불신-비이용이라는 간단한 도식이 적용되지 않는다. 이렇게 불신 행동의 다양함을 만드는 조건은 무엇인가? 바로 앞에서 살펴본, 어머니가 처한 불평등한 조건이었다. 특히 대안의 존재, 대안의 확실성과 관련한 조건이 중요하게 작용했다.

우선, 발달장애인서비스 과정에서 어머니가 신뢰대상으로부터 높은 신뢰성을 경

---

27) 이론 도출 과정에서, 유형분석에서 나타난 세 가지 이용 유형이 제외되었다. ‘마지못해 맡기는 협력적 이용’, ‘거부하고 떠나는 소외된 이용’은, 각각 1건의 사례에서 발견된 유형이었다. 모두 발달장애인서비스 과정에서 발견될 수 있는 유형이지만, 간명한 이론적 설명을 위해 해당 사례를 제외하고 논의하고자 한다. 또한 ‘맡길 기회가 거부된 소외된 이용’은 발달장애인서비스 과정에서 어머니의 취약성을 보여주는 극단적인 사례이지만, 관계를 맺을 기회조차 없어서 어머니의 거부된 이용자로서의 역할만 나타낼 뿐 신뢰행동이 나타나지 않는 사례이다. 따라서 ‘신뢰행동의 선택기제이론’ 검토에서 제외되었다.

험할 때의 상황을 검토해 보자. 이 상황에 어머니는 서비스 대안의 존재와 확실성을 대체로 신경 쓰지 않고, 진심으로 자녀를 서비스에 맡긴다. 어머니는 진심으로 맡기는 신뢰행동을 하면서, 신뢰대상과 협력하거나 ‘만족스럽다’는 계산에서 서비스를 이용하게 되는 것이다.

반대로 어머니가 신뢰대상으로부터 낮은 신뢰성을 경험할 때의 상황은 두 가지로 나타난다. 우선 어머니에게 새로운 대안이 존재하고, 그 대안이 ‘지금보다 확실하게 낫다’는 판단을 하는 경우 경우이다. 이 때, 어머니는 다른 서비스 대안을 찾아 현재의 서비스를 거부하고 떠난다. 반면 어머니에게 대안이 없는 경우, 혹은 자신이 추구하는 대안이 ‘지금보다 확실하게 낫다’는 판단을 하기에 불확실한 조건인 경우이다. 이러한 상황에서는 ‘마지못해 머물게’ 된다. 이러한 상황에 어머니는 서비스에 순응하거나, 다소의 불만을 표현하면서 머물게 된다. 물론 극심한 불신을 경험할 때에는 서비스 자체를 포기할 수 있겠으나, 서비스 지속을 선택하는 경우에는 ‘마지못해 머물면서 소외된 상태’에 머물게 된다.

이용자 유형화, 여기에 영향을 미치는 조건을 중심으로 도식화하여, 신뢰성, 대안 조건, 신뢰행동의 관계를 [표 4-18]과 같이 정리할 수 있다.

[표 4-18] 신뢰성, 대안 조건, 신뢰행동의 관계

신뢰성	대안 조건	신뢰행동	세부 이용 유형
높은 신뢰성	대안 존재/부재	진심으로 맡기기	진심으로 맡기는 협력적 이용 진심으로 맡기는 계산적 이용
	대안 존재 대안의 확실성 [우호 대안조건]	거부하고 떠나기	거부하고 떠나는 계산적 이용
낮은 신뢰성	대안 부재 대안의 불확실성 [비우호 대안조건]	마지못해 머물기	마지못해 맡기며 순응하는 계산적 이용 마지못해 맡기지만 표현하는 계산적 이용 마지못해 맡기는 소외된 이용

## 2. 세부 이용 유형의 결정

### - 협력적 이용 vs 계산적 이용, 순응하기 vs 표현하기

신뢰성과 대안 조건 인식은, 어머니의 ‘진심으로 말하기’, ‘거부하고 떠나기’, ‘마지못해 머물기’라는 행동을 설명한다. 이러한 설명은 서비스의 신뢰성과 대안 조건의 효용, 기회비용을 비교·검토하는 합리적 선택의 과정에 가깝다. 하지만 이러한 행동 설명은 충분하지 않다. 다음 질문에 대해 답을 하지 못하기 때문이다.

높은 신뢰성을 느끼는 상황에서, 어머니는 ‘진심으로 말기는 행동’을 한다. 그런데, ‘왜 어떤 어머니는 협력적으로 이용하고, 다른 어머니는 계산적으로 이용하는가?’ 또한 낮은 신뢰성을 느끼는 상황에서, 어머니는 ‘마지못해 말기는 행동’을 한다. 그런데 ‘왜 어떤 어머니는 말 못하고 순응하고 따르지만, 다른 어머니는 표현하는가?’ 이러한 세부 이용 유형을 가르는 과정은, 신뢰성 인식과 대안조건을 고려하여 효용과 기회비용을 검토하는 경제학적 설명과 다른 측면이 있다. 이를 정리하기 위해서는 어머니에게서 얻은 자료를 심리 이론과 비교해볼 필요가 있다.

### 1) 협력할 것인가? 계산적으로 이용할 것인가?

어머니의 선택에서 계산적 과정은 기본적인 전제조건이다. 어머니의 계산적 이용은 신뢰수준 인식, 대안 조건과 관계없이 고르게 분포하기 때문이다. 따라서 협력적으로 이용하는 어머니가 어떠한 기제로 나타나는지 설명하면, 진심으로 말기면서 협력하는 경우와 계산적으로 이용하는 경우를 구분할 수 있다.

축 코딩에서 발견한 바에 따르면, 협력적 이용자는 직원의 입장과 상황을 배려하고 챙기거나, 서로 도움을 주고받거나, 책임감과 주인의식을 행동으로 옮기면서 직원 및 기관과 관계를 맺는다. 이들은 기관을 떠나는 것을 배신으로 이해하거나(어머니1), 휴가 가는 직원의 씬을 자기 일처럼 챙긴다(어머니17). 기관에 도움이 된다면 앞장서고(어머니8, 11), 이용자 모집이 안 되면 다른 사람에게 홍보해서 함께

참여한다(어머니4). 나아가 귀찮고 힘들어도 부모 모임에 참석해서 프로그램을 함께 만들어간다(어머니17, 18). 이러한 행동은 서비스를 제공하는 직원, 기관, 서비스 자체를 자신의 일, 자신과 동일시(identification)하는 모습이라 판단할 수 있다. 동일시하기 때문에 계산적으로 이용하기보다는, 어머니가 자기 일이라 생각하고 협력하는 것이다. 협력적으로 이용하는 어머니는, 좋은 서비스 기회가 있어도 외부로 옮기기보다는 자신이 이용하는 기관에서 서비스를 만들어 실현하고자 노력한다. 이는 자신과 기관을 동일시켰다는 매우 강력한 증거일 수 있다.

Mannino, Snyder와 Omoto(2011)는 봉사나 사회활동 같은 친사회적 행동의 동기를 개인이 갖게 되면, 이것이 자신의 정체성으로 전환되어, 스스로를 특징짓는 과정(self-characterization)으로 설명한다. 이를 테면, 헌혈을 정기적으로 꾸준히 하는 사람들은, 스스로 헌혈자로서의 정체성과 역할을 중요하게 생각하기 때문에 참여한다는 것이다. 어머니의 협력의 과정도 마찬가지로 해석할 수 있다. 어머니는 자신과 관계를 맺은 직원 및 기관과의 관계 속에서, 이들이 수행하는 일과 자신을 동일시하면서 협력적 이용자로서 정체성을 형성하게 되고 거기에 걸맞은 행동을 하는 것이다. 같은 맥락에서, 사회복지조직에 대한 기부활동에 대한 연구를 살펴볼 필요가 있다. 사회복지조직에 대한 기부행동은 신뢰성 인식의 결과로 나오는 대표적 협력적 행동이기 때문이다. 기부행동에 대한 연구에서, 신뢰가 조직 동일시를 통해서 기부행위로 이어진다는 연구는 어렵지 않게 발견된다(이원준, 2015; 김연 외, 2014). Huemer(2014)는 산업조직에서 협력을 통해 이익을 얻기 위한 토대를 확인하기 위하여 다양한 문헌을 검토하여, 신뢰[존중], 동일시[인정], 시간초점[인내심]을 통해 협력이 유익한 조건이 만들어진다고 제안하였다. 협력적 행동을 보이는 어머니도 마찬가지다. 발달장애인서비스에서 존중과 신뢰의 경험을 통해, 어머니는 상대방에 대한 인정과 동일시를 하게 되고, 오랜 시간의 경험과 인내를 통해 협력의 유익을 얻게 된다고 볼 수 있다.

어머니가 협력을 하거나 계산적으로 이용을 하는 것은 어머니의 ‘직원과 기관에 대한 동일시’의 여부에 달려있지만, 협력을 하려면 선결 조건이 있다. 먼저 직원과 기관이 어머니를 신뢰와 존중 속에서 참여의 기회를 제공해야 한다는 것이

다. 실제로 축 코딩에서 협력적 이용자로 분류된 경우, 대부분 기관에서 부모모임, 지자체 민원, 프로그램 기획 과정 등에 참여 기회가 제공되었다. 이렇게 서비스 전 영역에 이용자와 직원이 함께 관여할 기회를 마련하는 것이 바로 역량강화의 성패를 좌우한다(Cox & Joseph, 1998). 이러한 참여의 과정이 신뢰할만한 서비스와 함께 이루어질 때, 어머니는 기꺼이 주인의식과 책임감을 가진 협력적 이용자가 되었다.

## 2) 순응할 것인가? 표현할 것인가?

낮은 신뢰상황에서 대안조건이 우호적이지 않을 때, 어머니는 대체로 마지못해 맡기면서 순응한다. 하지만 표현하는 경우도 예외적으로 존재한다. 어머니들이 표현하는 이유, 표현하지 않고 순응하는 이유가 무엇일까?

축 코딩에서 발견한 바에 따르면, ‘마지못해 맡기지만 표현하는 계산적 이용자’는 서운한 감정을 소극적으로 표현하거나, 용기내서 요구하는 모습을 취한다. 어머니는 중증의 자녀를 수용해 달라 요구하거나(어머니5), 자녀에 대한 특이사항을 사람들이 기억할 수 있도록 인수인계를 해달라고 소극적으로 이야기한다(어머니11). 혹은 자녀에게 인사를 하지 않는 직원에게 듣기 싫더라도 이야기를 하거나(어머니5), 자녀를 때리는 직원에게 항의하거나(어머니#), 공격행동으로 서비스 이용을 하지 않았으면 하는 마음을 표하는 직원과 싸움 아닌 싸움을 한다(어머니15). 반면, ‘마지못해 맡기고 순응하는 계산적 이용자’는 좀처럼 속내를 드러내지 않는다. 이러한 차이가 생기는 이유는 ‘표현 여부에 따른 결과 예상’과 관련되어 있는 것으로 보인다. 상대방에 대한 신뢰가 낮지만 ‘표현하는 어머니’는 표현함으로써 자녀가 수용되거나, 특별한 돌봄을 필요로 하는 자녀의 상황이 기억되거나, 자녀에게 반갑게 인사하거나, 자녀가 서비스를 이용하고자 하는 어머니의 생각이 관철되었으면 하는 동기, ‘밀쳐야 본전’이라는 생각을 가지고 행동한다. 반면 비슷한 상황에도 표현하지 않는 ‘순응하는 어머니’는, 상대방에 대한 신뢰가 낮기 때문에 이

야기함으로써 오히려 자신이나 자녀가 까다로운 대상으로 찍힐까 두려워서 현재 상황을 유지하고자 하는 동기, ‘굶어 부스럼’을 예방한다는 생각을 가지고 행동한다.

[표현하는 어머니, ‘밀저야 본전’] “과연 순조롭게 계절학교 참여할 수 있는지 저도 걱정이 되네요.”하면서, 이런 식으로 ‘안했으면’하고 (직원이) 전화를 했더라고요. (중략) 여러 번 겪었기 때문에 솔직하게 이야기했어요. “어떻게 그런 식으로 말씀하실 수 있느냐.” 제가 좀 세게 이야기해서, 그 선생님이 수고를 하고 참가하는 것으로 해서 (참가)했는데, 별 문제 없이 그냥 넘어 갔어요. (어머니15)

[순응하는 어머니, ‘굶어 부스럼’] 불이익이 우리에게만 돌아온다고. 그 당시는 그랬어요. “그러면 낙인 찍혀. 그러면 인터넷에 올린 양마다 그러면 안 받는다”고 (어머니8)

어머니의 순응행동과 표현행동의 선택은, ‘만약 표현한다면(하지 않는다면), 어떻게 될까?’하는 인지의 처리결과이다. 인지심리학 분야에서는, 이를 ‘예상되는 사후가정사고(anticipated counterfactual thinking)’라는 개념으로 다룬다.<sup>28)</sup> 순응하는 어머니는 ‘만일 표현했다면 생길 후회[부적절한 낙인]’를 미리 예상하여 순응한다. 사람들은 대개 행동을 하지 않았을 때보다 행동을 할 때 더 후회하며 (Kahneman & Miller, 1986; Landman, 1987), 이로 인해 특정 행동을 하지 않거나 주저하는 행동을 더 많이 한다(Cooke, Meyvis & Schwartz, 2001; Miller, & Taylor, 1995). 이 개념은 어머니가 순응하는 사례가 표현하는 사례보다 압도적으로 많음을 드러내며, 어머니가 낮은 신뢰의 상태에도 더 나은 대안을 발견하면서 생길 후회와 관련해서 다른 대안을 찾지 않고 머무는 행동을 하는지 설명해 준다. 반대로 표현하는 어머니는 ‘만약 표현하지 않았더라면 생길 후회[부적절한 처우 존속, 표현 안하여 생길 억울함]’에 민감하다. 이러한 생각은 일시적으로 후회를 만들어내지만, 장기적으로 미래를 위해 행동을 준비시키는 기능이 있다(Rose,

28) ‘사후가정사고’는, 이미 일어난 사건을 일어나지 않았던 사건으로 전환시켜 결과를 설명하는 방식의 사고 방식이다. 이를 테면, ‘축구 국가대표 감독으로 히딩크 감독을 영입하지 않았다면, 2002년 월드컵에서 4강에 진출하지 못했을 것이다’라고 생각하는 것을 의미한다(히태균, 2002). 반면, ‘예상되는 사후가정사고’는 아직 일어나지 않은 사건이 일어난 것으로 가정했을 때, 그 상황에서 사후가정사고를 추정해보는 것을 의미한다. 이를 테면, ‘앞으로 주가가 오를 것을 가정했을 때[발생하지 않은 일을 예상함], 지금 시점에서 주식을 처분한다면 후회할 것이다.[예상된 시점에 사후가정사고를 추정]’라고 생각할 수 있다. 이는 개미투자자가 적시에 주식을 손절매(損切賣) 못하여 손해를 보고 후회하는 상황을 설명한다(한미영 외, 2009).

1997). 이를 보면, 직원과 기관에 부정적인 표현을 하는 것이, 어머니15에게는 ‘싸움 아닌 싸움’이었지만, 결국은 자녀가 서비스를 이용할 수 있었다. 이렇게 어머니의 표현 행동은 자녀를 위해 미래를 준비하는 기능이 있다. 인지심리학 영역에서는 더 나쁜 상황과 결과를 고려한 사후가정사고를 하향적 사후사고과정이라고 하고, 더 좋은 상황과 결과를 고려한 둔 사후가정사고를 상향적 사후사고과정이라고 한다(허태균, 2002). 그런 의미에서 순응하는 어머니는 ‘예상되는 하향적 사후사고과정[낙인으로 인한 후회 예상]’에 따라 표현하지 않는 것이다. 또한 표현하는 어머니는 ‘예상되는 상향적 사후사고과정[부적절한 처우의 존속 및 표현 안하여 생길 억울함 예상, 처우 개선 예상]’에 따라 표현하는 것이다.

### 3. ‘신뢰행동의 선택기제이론’ 제안<sup>29)</sup>

상기 사항을 검토하여, 본 연구자는 ‘신뢰행동의 선택기제이론’을 제안한다. 이 이론은 요약하면 다음과 같다.

신뢰주체는 신뢰대상의 신뢰성을 검토하고, 대안의 존재와 확실성을 고려하여 다양한 신뢰행동을 취한다. 높은 신뢰에서는 대안 여부와 관계없이 진심으로 맡긴다. 낮은 신뢰에서 더 나은 효용이 있는 대안이 있다면, 거부하고 떠난다. 낮은 신뢰에서 대안이 없고 불확실하면, 마지못해 맡기는 신뢰행동을 보인다.

진심으로 맡기는 상황에서, 신뢰주체의 협력 행동은 참여기화와 직원/기관과의 동일시 과정을 통해 나타난다. 마지못해 맡기는 상황에서, 신뢰주체의 표현하거나 순응하는 행동의 차이는 예상되는 사후가정사고의 차이에 따라 달라진다.

29) 제안 이론은 신뢰성과 대안조건이 중요한 서비스 상황에 적용될 수 있는 특성이 있으므로, 다소 추상적이고 일반화된 표현인 신뢰주체, 신뢰대상 등으로 표현되었다. 물론 어머니에게서 나온 자료이므로, 신뢰주체는 어머니(혹은 이용자, 클라이언트)로, 신뢰대상은 직원 및 기관(혹은 서비스주체, 사회복지사)으로 바뀌어도 무방하다.

## 1) 이론 제안

높은 신뢰에서 신뢰주체는 대안조건과 관계없이 ‘진심으로 맡기는 행동’을 보인다. 이때에는 해당 서비스를 통해 얻을 수 있는 효용을 고려하는 계산적 과정이 중요하게 대두된다. 신뢰주체는 소비자로서 자신의 효용을 최대화할 수 있는 선택으로 ‘진심으로 맡기는’ 행동을 보인다. 만일 서비스 과정에서 참여 기회가 보장되고, 신뢰주체가 신뢰대상과 동일시할 경우에는 협력적으로 이용한다. 반면 참여 기회가 주어지지 않거나, 신뢰주체가 신뢰대상에 동일시하지 않았을 경우에는 계산적으로 이용한다.

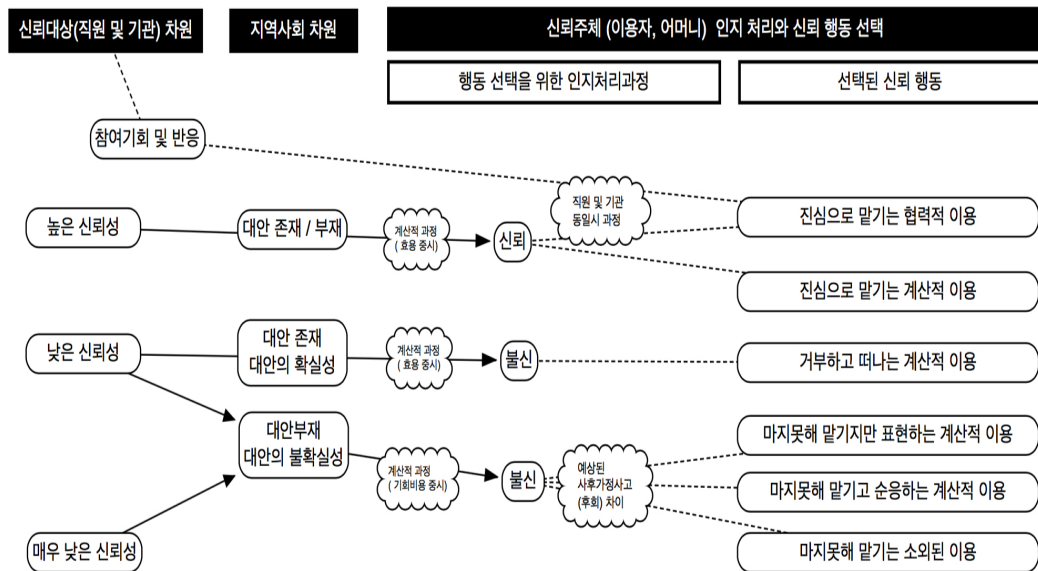
반면 ‘낮은 신뢰성/우호 대안조건’에 있는 신뢰주체를 살펴보자. 신뢰주체는 해당 서비스를 통해 얻을 수 있는 효용과 대안적 서비스에서 얻을 수 있는 효용을 비교한다. 신뢰주체는 우호 대안 조건으로 인해, 현재의 서비스를 거부하고 떠나게 된다. 이러한 상황에는 효용을 중요시하는 계산적 판단 속에서, 신뢰주체는 ‘거부하고 떠나는 계산적 이용’의 행동을 보인다.

한편 ‘낮은 신뢰성/비우호 대안조건’에 있는 신뢰주체를 살펴보자. 이 상황은 자신의 취약성을 관리하는 것이 매우 중요한 과제가 된다. 신뢰주체는 대안을 찾기 힘들고, 어렵게 대안을 찾아도 불확실하기 때문에, 비우호 대안조건에 영향을 받는다. 이러한 상황에 신뢰주체는 ‘마지못해 맡기는 행동’을 보이게 된다. 이러한 행동을 보일 때에도 계산적 과정이 숨어 있다. 앞의 두 경우에는 ‘효용을 중시하는 계산적 과정’이 주가 되었다면, ‘마지못해 맡기는 행동’을 보이는 신뢰주체는 ‘기회비용을 고려하는 계산적 과정’을 거친다. 현재의 대안을 포기함으로써 발생하는 손실이 계산되는 것이다. 대안 비우호조건에서, ‘마지못해 맡기는 행동’은 당면한 위해(danger)를 관리해 나가면서 다가올 수 있는 위험(risk)을 회피하는 행동이다. 이 상황에는, 예상되는 하향적 사후가정사고에 따라 표현하거나 떠났을 때 발생할 수 있는 후회[부적절한 낙인, 이용기회의 제한 등]를 줄이려는 선택을 하게 되고, 현재 선택에 대한 후회를 줄이기 위해 대안 탐색에 소극적이 된다. 하지만 그 안에서도 위험을 감수하면서 ‘표현하는 경우’도 있다. 이 경우, 예상되는 상향



적 사후가정사고에 따라 표현하지 않았을 때 발생할 수 있는 후회[부적절한 처우 존속, 표현 안하여 생길 억울함 등]를 줄이기 위한 선택을 한다.

요약하자면, ‘신뢰행동의 선택기제이론’은 서비스를 접하게 되는 신뢰주체가 신뢰대상의 신뢰성 및 대안 조건에 대한 합리적 계산 과정, 신뢰대상에 대한 동일시와 예상되는 사후가정사고에 따라 보이는 다양한 신뢰행동을 설명하는 이론이다. 이를 도식화하면 다음 [그림 4-13]과 같다.



[그림 4-4] 신뢰행동의 선택기제이론<sup>30)</sup>

30) 신뢰주체의 인지 처리 방식은 구름 모양으로 표시되었다.

## 2) 신뢰행동의 변이, ‘신뢰행동의 선택기제이론 확장 가설’

맡김과 떠남의 신뢰행동은 신뢰대상의 신뢰성과 대안 조건에 의해 결정된다. 그렇다면 직원과 기관 차원에서 자신의 신뢰성을 조정함으로써, 지역사회 및 제도 차원에서는 가용한 대안을 조정하거나 대안에 대한 불확실성을 줄여나감으로 신뢰행동을 조절해나갈 수 있음을 가정해볼 수 있다. 어머니에게서 얻은 자료로 돌아가서 검토해보자.

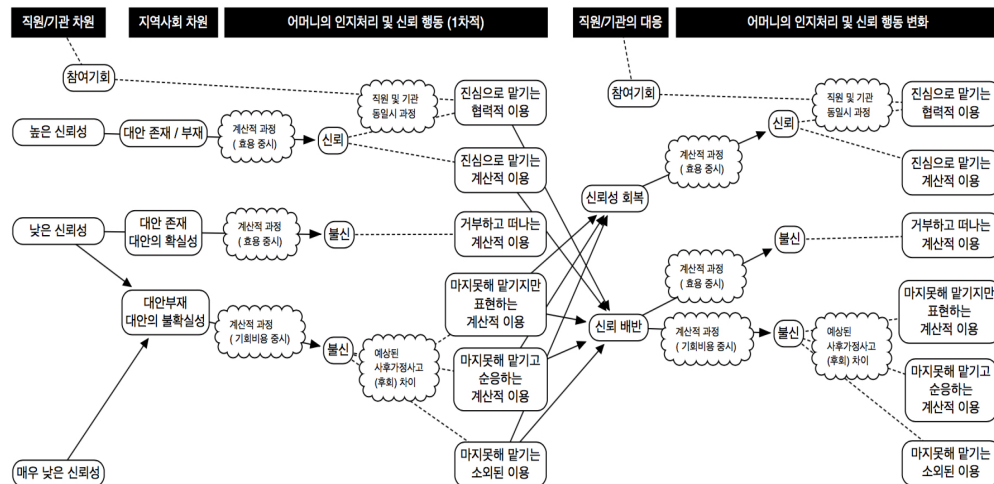
우선, 신뢰성 조정으로 신뢰행동의 변화가 나타나는 경우를 살펴보자. ‘마지못해 맡기는’ 어머니가 직원 및 기관의 신뢰성을 확인하여 ‘진심으로 맡기는 행동’으로 전환될 수 있다(사 1-2, 사3-2, 사5-2, 사5-4). 혹은 어머니의 신뢰성 인식이 낮아져서 더 나은 대안을 찾아 ‘거부하고 떠남’이라는 행동으로 전환될 수 있다(9-5, 사6-5). 마지막으로, 직원 및 기관의 신뢰성 변화로 인해 ‘진심으로 맡기는 행동’이 ‘마지못해 맡기는 행동’으로 변화하는 경우도 있다(7-4, 12-4, 12-5). 이 상황은 신뢰할 만한 직원의 이동, 기관의 리더십 변화 등 어머니가 통제할 수 없는 상황의 변화에서 나타난다. 상기 사례에서 볼 수 있듯이, 신뢰성을 조정하려는 직원 및 기관의 시도를 통해 현재의 신뢰행동을 보다 긍정적인 방향으로 조절할 수 있다. 반면에 ‘기관의 결정을 바꿀 수 없다’는 현실 앞에서, 진심으로 맡기는 어머니의 행동이 마지못해 맡기거나 거부하고 떠나는 행동으로 전환될 수 있다.

다음으로 대안 조건이 변화되어 신뢰행동의 변화가 나타나는 상황을 살펴보자. 대안이 증가함으로써 ‘마지못해 맡기던 어머니’가 ‘거부하고 떠나는 행동’을 자유롭게 할 수 있는지 여부가 중요하다. ‘마지못해 맡기는 어머니’도 더 나은 대안을 고려하고, 이를 발견하면 안심하고 떠날 수 있게 된다. 어머니 입장에서, ‘거부하고 떠남’은 더 나은 신뢰 관계로 대체하는 계기일 수 있기에 의미가 있다. 거부하고 떠나서 찾은 대안이 다시 불신으로 나타나는 경우도 있지만(12-5, 15-1), 많은 경우에 ‘진심으로 맡기는 행동’으로 변모한다(7-1, 7-2, 11-1, 12-6). 이번 연구에서 발견된 모든 사례는, 어머니의 선택을 통해 신뢰행동의 변화가 나타난 경우이다. 그러나 기관, 지역사회와 제도 측면에서 우호 대안조건을 만들려는 시도를 통해서

신뢰행동이 달라진 사례는 발견되지 않았다.

신뢰행동의 세부적인 차이를 만들어내는 것은, 직원 및 기관에 대한 동일시와 예상되는 사후가정사고라는 인지적 처리 과정이다. 어머니가 계산적으로 이용하다 협력적으로 이용하는 것으로 전환된 사례를 살펴보자. 이를 테면, 발달장애인서비스에 소극적인 기관장이 적극적인 기관장으로 바뀌면서 이용자가 바라는 것을 수용하고 참여의 기회를 제공하는 경우가 있었다. 그로 인해 어머니는 직원 및 기관에 동일시하는 협력적 이용자로 변모했다(15-3, 17-2, 18-4). 이렇게 반응과 참여 기회로 나타난 역량강화 실천의 과정은 협력을 이끌어냈다. 한편, 마지못해 머물면서 순응하는 이용자가 표현하는 이용자로 변모하는 경우나 그 반대의 경우는 발견되지 않았다. 하지만 여기에 실천적 관심을 가질 필요는 없다. ‘마지못해 말기는 행동을 보이는 이용자’를 ‘진심으로 말기는 이용자’로 전환시키는 것이 더 중요한 실천적 목표이기 때문이다.

직원 및 기관의 신뢰회복 노력과 배반의 결과에 대한 이론적 설명을 하기에, 자료가 충분히 포화되어 있다고 보기는 힘들다. 따라서 본 연구자는 이 과정을 가설 수준으로 정리하여, ‘신뢰행동의 선택기제이론의 확장 가설’로 [그림 4-5]와 같이 제안한다.



[그림 4-5] 신뢰행동의 선택기제이론의 확장 가설

### 3) 제안 이론의 의의와 함의

본 연구자가 제안한 신뢰행동의 선택기제이론은 발달장애인서비스 과정에서 도출된 실체이론(substantial theory)이다. 이 이론은 대인서비스 과정에서 신뢰성, 대안 조건이 신뢰행동에 미치는 영향을 설명하고, 나아가 협력행동, 표현행동, 순응행동이라는 세부 신뢰행동을 설명한다. 실체이론이 형식이론(formal theory)으로 가치가 있는지를 검토하려면, 이론을 다른 상황에도 유효한 설명력이 있는지 살펴보면 도움이 된다. 다음 가상 사례를 보자.

농촌으로 귀촌하여 살고 있는 A씨가 미용실을 이용하려고 한다. 그러나 도시와는 달리 미용실을 찾아보기 힘들다. 읍내에 미용실이 하나 밖에 없다[대안 부재]. 귀촌한지 얼마 되지 않아 그 미용실이 잘 하는지 모르지만[대안 불확실성], 머리를 맡기게 된다. 미용이 끝나고 거울을 보니 그럭저럭 문제는 없지만, 마음에 들지 않는다. 미용사의 실력을 믿기 힘들다[낮은 신뢰성]. 몇 달이 지나서 미용실을 다시 가야 한다. 일단 다른 대안이 없고 멀리 다른 곳까지 가서 머리를 손질하는 것은 더 번거롭고 힘들다고 생각한다[회비용 고려 → 위험회피]. 그래서 다소 만족스럽지 않지만 마지못해 그 미용실을 계속 이용한다[마지못해 맡김]. 그 미용실을 쫓 이용하면서 “까다로운 도시 사람”이라는 평판이 생길까봐 대체로 가만히 있지만[예상되는 하향적 사후가정사고 → 마지못해 맡기며 순응하는 계산적 이용], 때로 마음에 들지 않을 경우에는 뭐라 싫은 소리를 한다[예상되는 상향적 사후가정사고 → 마지못해 맡기지만 표현하는 계산적 이용]. A씨는 마음에 들지 않는 헤어스타일이지만, 그럭저럭 이용하고 있는 것이다.

그러던 가운데, 귀촌을 도와주는 동네 이장을 통해 읍내에서 멀리 떨어지지 않은 곳에 다른 미용실이 생겼고, 거기 미용사가 잘 한다는 소문을 듣게 된다[대안 존재, 대안의 확실성]. 그래서 ‘아무리 못해도 여기만 할까?’하는 생각에[효용 검토], 기존에 이용하던 미용실을 이용하지 않기로 한다[거부하고 떠남]. A씨가 다시 머리를 손질해야 하는 상황, 새로운 미용실에 갔다. 이용료는 조금 비싸고, 이동하려면 시간이 더 걸리지는 것이 마음에 들지 않지만, 머리를 손질하고 나니 과거와는 확실히 다르다[효용 검토]. 미용사의 실력이 마음에 들어 믿음이 간다[높은 신뢰성]. 이후에 A씨는 미용실을 가야 할 상황이 되면 그 곳만 이용하고[진심으로 맡기는 계산적 이용], 파마를 한다는 아내에게 읍내 가지 말고 새로운 미용실에 가라고 권한다[자신과 미용실과의 동일시 → 진심으로 맡기는 협력적 이용].

물론 귀촌한 A씨가 미용실을 찾아야 하는 상황은 발달장애인 어머니가 처한 상황에 비해 다급하지 않은 상황이다. 하지만 귀촌한 A씨가 미용 서비스를 선택할 때, 신뢰성과 대안 조건을 고려해야 하는 것도 분명하다. A씨의 사례에서, 제안 이론이 신뢰성 변화, 대안 조건 속에서 서비스 참여자의 신뢰행동을 설명할 수 있음을 확인할 수 있다. 본 연구자는 제안 이론을 학원, 바우처 서비스, 노인주간보호센터 선택 등에 적용해보았다. 이 과정을 통하여, 본 연구자는 제안 이론이

직원 및 기관의 신뢰성에 많이 의존하는 이용자에 대한 적절한 설명을 해주고 있음을 확인할 수 있었다. 제안 이론은 발달장애인서비스 과정에서 어머니의 신뢰행동의 선택을 설명해주는 실체이론이면서도, 다른 서비스 상황의 이용자에게도 적용되는 형식이론으로 발전할 수 있는 가능성이 있는 것이다.

서비스 선택은 소비자학의 주된 연구 분야이다. 그러나 대다수 소비자학 교재와 서비스 마케팅 문헌에서는 이용 만족도에 따라 이용자[고객], 비이용자로 구분하는 것이 일반적이다(이유재, 2013; Hawkins & Mothersbaugh, 2010; Blackwell, Miniard & Engel, 2006). 소비자학 교재에서는 이용행위를 통해서 얻은 긍정적이고 부정적인 결과(이용 효용)에 따라 강화와 처벌을 하면서 서비스를 선택한다고 상황을 단순화하여 설명한다(Blackwell 외, 2006). 또한 소비자학 교재에서는 서비스 선택의 과정을 ‘구매-이용-평가-만족/불만족’이라는 도식으로 보고, 만족하면 헌신적 고객, 반복적 구매, 사용 증가로 이어지고, 불만족하면 브랜드를 바꾸거나 중단한다고 설명하고 있다(Hawkins 외, 2010). 소비자학 교재에서는 불만족한 상황에서 ‘말기는, 말길 수밖에 없는 이용자’에 대한 고려가 충분하지 않다.

물론 소비자학에서도 서비스에 만족하지 않는 상황을 다루는 방식을 다룬다. Hawkins 등(2010)은 불만족할 때의 소비자 행동을 언급하고 있다. 불만족 소비자는 아무런 조치 없이 우호적인 태도를 덜 갖거나 구체적인 조치를 취한다. 이들은 생산자에게 이의 제기하거나, 구매를 하지 않거나, 부정적 소문을 내거나, 민간/정부 기관에 진정을 하거나, 법적 조치를 시도한다. 나아가 Jones와 Sasser(1995)는 만족과 충성도를 교차하여 소비자 역할을 분류했다. 만족도와 충성도가 모두 높은 경우는 사도(apostles), 높은 만족 속에서도 충성도가 낮은 경우는 용병(mercenaries), 낮은 만족도 속에서 충성도가 높은 경우는 인질(hostage), 만족도와 충성도가 낮은 경우는 반역자(rebel)로 구분한 것이다. 이들은 낮은 만족도에서도 충성도가 높은 경우, 즉 인질(hostage)로 남는 예로 ‘만족스럽지 않지만 계약, 기술, 그 밖의 방해물로 인해 회사에 묶여 있는 고객’에 해당된다고 하였다. 어찌 보면 ‘마지못해 머무는 이용자 유형’의 특성을 설명해준다고 볼 수 있고, 사회적 약자에 대한 서비스를 제공하는 사회복지 분야에도 적용할 부분이 많은 연

구라 볼 수 있다. 그러나 기존 연구에서는 ‘신뢰행동의 선택기제이론’에서 다루고 있는 신뢰성과 대안 조건을 함께 다루어지지 못하다는 한계가 있다. 나아가 제안 이론과 같이 ‘협력적 행동’의 심리학적 기제, ‘마지못해 맡기면서 표현하거나 순응하는 행동’의 인지적 처리 기제를 설명하지 못하고 있다.

연구자의 제안 이론은 서비스를 이용하면서 신뢰행동이 나타나는 과정과 맥락을 설명해 주고 있다. 구체적으로는 이용자의 직원 및 기관에 대한 신뢰성 경험, 대안의 존재와 확실성이라는 조건, 여기에 반응하는 이용자의 계산적 과정 차이, 동일시 및 예상되는 사후가정사고라는 인지처리의 차이가 어떻게 신뢰행동에 영향을 미치는지 설명한다. 특히 이 이론은 서비스 대안이 부족하고 정보도 불확실하여 취약성에 노출될 수밖에 없는 한국의 사회복지서비스 이용자의 현실을 반영하고 있다. 따라서 제안 이론은 한국의 사회복지서비스 현실을 이해하고 개선 방향을 보다 풍부하게 설명해줄 수 있다는 점에서 실용적 의의가 있다.

## 제5장 결론 및 논의

### 제1절 연구 요약

#### 1. 연구 방법

이 연구는 자녀를 위해 발달장애인서비스를 이용하는 보호자가 직원 및 기관과 신뢰를 형성하는 과정과 맥락을 탐구하기 위해 진행되었다. 본 연구자는 보호자의 신뢰경험, 직원 및 기관의 신뢰성 판단 근거, 신뢰형성과정과 맥락과 관련한 세부 연구 문제에 대한 설명을 근거이론을 활용하여 시도하였다.

연구에 앞서, 본 연구자는 장애인복지서비스에서의 관계경험 연구와 신뢰 이론을 검토하였다. 연구 동향과 이론에 대한 이해를 바탕으로, 발달장애인서비스에서 보호자가 경험하는 신뢰 현상, 직원과 기관의 신뢰성 판단의 근거, 신뢰형성에 영향을 미치는 구조를 탐구하기 위한 연구질문이 생성되었다. 연구질문에 대한 답을 얻기 위하여, 본 연구자는 발달장애자녀를 둔 어머니 19명을 대상으로 질적 인터뷰를 실시하여 분석에 활용하였다. 또한 이들이 이용하는 기관별로 1명의 사회복지사를 대상으로 질적 인터뷰를 실시하여, 어머니에게서 얻은 분석 자료의 진실 가치를 검토하였다.

어머니에게서 얻은 자료를 지속적으로 비교하며, 본 연구자는 개방 코딩을 진행하였다. 개방 코딩에서 나온 코드와 범주들은 축 코딩 과정에서 정교화되었다. 이를 통해, 본 연구자는 어머니의 신뢰/불신 현상 경험, 직원과 기관에 대한 신뢰성 판단의 근거, 신뢰/불신 행동의 다양한 양식과 결과를 발견하였으며, 여기에 영향을 미치는 구조로 권력관계의 불평등의 원인과 영향이 어떻게 작용하는지에 대한 단서를 얻을 수 있었다.

어머니의 직원/기관에 대한 신뢰형성과정과 맥락을 심도 있는 이해를 위해, 본 연구자는 선택 코딩의 방법으로 이야기 윤곽 검토, 과정 분석, 유형 분석을 실시

하였다. 이야기 윤곽 검토를 통하여 ‘중심 현상’을 발견되었으며, 과정 분석을 통하여 신뢰의 형성, 대처, 결과가 형성되는 과정과 맥락이 검토되었다. 이를 통해, 본 연구자는 중심 현상의 다양한 변이에 주목할 수 있었고, 이를 9가지 유형으로 나누어 분석을 실시하였다. 상황 분석에서는 유형화 과정에서 나타난 발견을 토대로, 어머니의 다양한 신뢰행동에 영향을 미치는 직원/기관의 신뢰성, 대안 조건을 둘러싼 미시적·거시적 체계의 영향을 검토하였다. 이러한 연구 과정을 종합하여, 본 연구자는 ‘신뢰행동의 선택기제이론’을 제안하였다. 제안 이론은 신뢰대상의 신뢰성 인식, 대안 조건이 신뢰주체의 인지적 처리 과정을 통해 다양한 신뢰행동으로 전환되는 과정을 설명한다.

본 연구자는 이러한 연구 과정에서 연구참여자와 기관을 보호하기 위한 윤리적 조치를 실시하였으며, Guba(1981)가 제시한 연구 엄격성을 위한 기준인 진실가치, 적용성, 일관성, 중립성 확보를 위한 제반 조치를 수행하였다. 이 과정을 통해 도출된 결과를 제시하면 다음과 같다.

## 2. 연구 결과

### 1) 개방코딩

인터뷰 내용을 정리하여 개방코딩 과정에서 18개의 하위범주, 65개의 코드(참조 코드/범주 제외)가 발견되었다. 이중 39개의 코드가 삼각측정을 위하여 시행된 사회복지사와의 인터뷰에서도 공통적으로 확인되었다.

### 2) 축 코딩

축 코딩에서는 Strauss와 Corbin(1998)이 제안한 패러다임에 의한 분석을 실시하였다. 발달장애인서비스 과정에서 어머니가 신뢰를 형성해 나가는 출발점, 즉 ‘인과조건’으로 발견된 것은 ‘서비스 기대 갖기’이다. 서비스 기대를 가지고 기관에 진입한 어머니는 서비스 제공 주체, 즉 ‘직원 및 기관의 신뢰성을 판단’한다. 이는 신뢰가 형성되는 ‘맥락조건’이 된다. 서비스 진입, 신뢰성 판단의 과정을 거



쳐, 어머니가 경험하는 ‘현상’은 ‘신뢰/불신 상태를 경험함’으로 정리되었다. 신뢰 현상은 ‘편안함, 고마움과 미안함의 복합적 감정 속에서, 긍정적인 눈을 가지고, 상처 걱정 없이 솔직하게 소통할 수 있는 상태’로 나타났다. 반면 불신의 상태에는 불안과 좌절을 경험하고, 직원과 기관을 원망하거나, 내색을 못하고, 의심의 눈길을 보내는 태도가 나타났다. 이러한 현상이 구체적인 신뢰/불신 행동 전략으로 이행될 때, 여기에 ‘중재조건’이 전반적인 과정에 영향을 미친다. 본 연구자가 발견한 ‘중재조건’은 ‘권력 불평등을 경험함’이었고, 이들이 경험하는 권력불평등 양식은, ‘선택하는 입장이 아니라 선택되는 입장, 기관의 결정을 개인이 바꿀 수 없음, 당연한 권리가 아니라 감사한 일’로 주제화되었다. 권력 불평등 경험으로 인해 다양한 어머니의 ‘작용과 상호작용’이 나타나는데, 어머니는 4가지 형태의 ‘말김과 떠남의 행동’으로 대처한다. 이러한 신뢰반응 및 행동의 ‘결과’는 어머니가 맡게 될 이용자 역할로 나타났다. 즉, 어머니는 ‘협력적 이용자, 계산적 이용자, 소외된 이용자’ 역할을 가지고 직원 및 기관과 관계를 맺는다.

### 3) 선택코딩

[이야기 윤곽 검토] 축 코딩에 나온 여러 주제를 중심으로 어머니의 ‘이야기의 윤곽’이 검토되었다. 이 과정에서 어머니 관점에서 발달장애인서비스에서 신뢰형성을 설명하는 중심 범주가 확인되었다. 중심 범주는 “신뢰성 판단, 권력관계 경험에 따라, 말김과 떠남의 신뢰행동을 하며 직원 및 기관과 관계를 맺어가기”로 정리되었다.

[과정 분석] 어머니가 서비스에 진입하는 과정, 직원/기관과 신뢰를 형성하는 과정, 서비스 대안 부족과 불확실성으로 야기된 권력관계의 영향을 받아 어머니의 행동과 역할이 달라지는 과정을 중심으로 분석이 이루어졌다. 이를 통해서 확인된, 발달장애인서비스에서 어머니의 신뢰형성과정은 ‘기대와 불안의 서비스 진입 단계 - 신뢰성 평가와 경험 단계 - 말김과 떠남의 대처와 이용자 역할 결정 단계’이다.

[유형 분석] 어머니의 신뢰/불신 행동과 참여기회-이용자 역할을 교차하여, 73

개의 신뢰/불신 경험에서 9가지 유효한 유형이 발견되었다. 이를 통해 도출된 9가지 유형은, 진심으로 맡기는 협력적 이용자, 마지못해 맡기는 협력적 이용자, 진심으로 맡기는 계산적 이용자, 마지못해 맡기며 순응하는 계산적 이용자, 마지못해 맡기지만 표현하는 계산적 이용자, 거부하고 떠나는 계산적 이용자, 마지못해 맡기는 소외된 이용자, 거부하고 떠나는 소외된 이용자, 맡길 기회가 거부된 소외된 이용자이다. 각 유형은 신뢰성 인식, 대안 조건에 따라 각기 다른 경험과 행동을 보였다. 유형분석을 통해 상황 모형 분석과 이론 개발에 주목해야 할 조건을 구체화할 수 있었다.

#### 4) 상황 모형

상황 모형 분석에서 직원/기관의 신뢰성, 비우호적 대안조건과 영향을 주고받는 다양한 환경을 검토할 수 있었다. 검토된 상황은 다음과 같다.

[표 5-1] 신뢰성, 비우호적 대안조건과 영향 관계

구분		미시	거시
신뢰성	직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 어머니와의 상호관계의 질</li> <li>- 어머니 행동 신호 이해</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 부적절한 전문 교육</li> <li>- 직업전망만 쫓는 직원 유입</li> </ul>
	기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관장의 리더십</li> <li>- 기관장의 인사관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 법, 지침, 시설평가제도 등의 직원/기관의 피상적 수용 가능성</li> <li>- 민간 위탁위주 전달체계 한계</li> </ul>
대안조건	부족	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 집단프로그램, 입소 평가 (중증 발달장애인 배제 조건)</li> <li>- 이용기간 제한 (대안 부족과 불안)</li> <li>- 경직된 서비스 운영 (소속이 활동 결정)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공공성 부족 (도·농 서비스 공급격차, 재량권 남용)</li> </ul>
	불확실성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 연계와 사례관리 한계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 분산된 서비스 정보의 체계적 안내 시스템 부족</li> </ul>

## 5) ‘신뢰행동의 선택기제이론’ 제안

상기 분석을 통하여, 어머니가 어떤 과정과 맥락에서 다양한 신뢰행동을 선택하는지 검토되었다. 이를 바탕으로, 본 연구자는 ‘신뢰행동의 선택기제이론’을 제안했다. 이 이론의 핵심적인 내용은 다음과 같다.

높은 신뢰성을 경험하는 신뢰주체[어머니, 이용자]는, 대안 존재 여부와 관계없이 ‘진심으로 맡기는 행동’을 보인다. 이 때, 해당 서비스를 통해 얻을 수 있는 효용을 고려하는 계산적 과정이 중요하게 고려되며, 신뢰주체는 소비자로서 자신의 효용을 극대화할 수 있는 선택으로 ‘진심으로 맡기는’ 행동을 한다. 낮은 신뢰성을 경험하면서 우호 대안조건에서 신뢰주체는, 현재의 서비스를 통해 얻을 수 있는 효용과 대안적 서비스를 통해 얻을 수 있는 효용을 비교한다. 이 때 대안적 서비스가 확실하고 접근이 수월한 경우에는, 신뢰주체는 현재의 서비스를 ‘거부하고 떠나는’ 행동을 보인다. 한편 낮은 신뢰성을 경험하면서 비우호 대안조건에서 신뢰주체는, 기회비용을 계산하여 ‘마지못해 맡기는 행동’을 보이게 된다.

한편 진심으로 맡기며 협력하는 신뢰행동은, 충분한 참여 기회 속에서 신뢰주체가 신뢰대상[직원 및 기관]과 동일시하는 과정에서 나타난다. ‘마지못해 맡기고 순응하는 행동’은 ‘예상된 하향식 사후가정사고’에서 비롯된다. 순응하는 신뢰주체는 표현이나 떠나는 행동으로 발생할 수 있는 후회에 민감하여, 표현과 대안탐색에 주저한다. ‘마지못해 맡기지만 표현하는 행동’은 ‘예상된 상향식 사후가정사고’에서 비롯된다. 표현하는 신뢰주체는 표현하지 않아 발생할 수 있는 후회에 민감하여, 부적절한 처우의 온존이나 억울함을 해결하기 위해 표현하는 행동을 보인다.

‘신뢰행동의 선택기제이론’은 신뢰 관계가 중요한 의미를 지니는 서비스를 접하게 되는 행위자가 신뢰대상의 신뢰성과 대안 조건, 동일시와 예상된 사후가정사고에 따라 각기 다른 신뢰행동을 보이는 양상을 설명하는 이론이다. 이 이론은 다양한 서비스 상황에 적용이 가능하며, 형식이론으로 발전할 가능성이 있다.

## 제2절 논의

### 1. 신뢰의 실천 관계에서 논의의 균형 찾기

이번 연구에서 도출된 직원의 신뢰성 판단 기준은, 기존 신뢰 연구 및 사회복지실천가로서의 자질을 다룬 문헌과 크게 다르지 않았다. 이 연구 모두, 신뢰대상이 능력, 호의, 성실함, 일관성, 개방성을 갖추고 있어야 함을 서로 다른 표현을 담아 정리하고 있었다. 새로운 발견은 없었지만 그 동안의 신뢰성, 관계를 맺는 실천가의 자질에 대한 연구의 결과를 보다 탄탄하게 뒷받침해 준다고 볼 수 있다.

[표 5-2] 신뢰성에 대한 기존의 논의와 연구 결과 비교

신뢰 대상의 신뢰성	사회복지실천 교과에서 전문적 실천 관계를 맺는 실천가의 자질			김우택 외 (2002) -기존 신뢰 연구 종합-	이번 연구에서 도출된 결과
	김혜란 외 (2013)	양옥경 외 (2005)	Egan(2006)		
능력	신뢰 (능력에 대한)	권위와 권한 성숙함 창조성 자기 관찰 능력	해를 끼치지 않기 역량 갖추기	능력 유능함 전문성	문제 해결과 기능 개선을 위한 역량
호의	타인에 대한 관심 수용 공감	타인에 대한 관심 도움려는 열망	클라이언트를 위한 클라이언트의 선의를 가정함 클라이언트의 과제에 초점을 두기 공감	호의 배려 의도의 선함 선의	긍정적이고 애정 어린, 고객중심의 소통과 태도
성실함	의무와 헌신	의무와 헌신 일치성	책임감을 가지기	성실성 공정성	기대 이행의 성실함과 헌신
일관성			헌신하기	일관성 약속이행	
개방성	진실성	진실성	자연스럽게 행동하기 방어적이지 않기	개방성 정직성	진솔한 자세
기타	상호 능력 및 가치에 대한 신뢰 문화적민감성	용기 민감성 인간적 자질	다양성 이해하기 역량강화 원칙에서 클라이언트를 대하기		

이번 연구에서 어머니의 신뢰/불신 현상 경험은 직원과 기관의 신뢰성이라는 맥락에서 생겨났다. 그런 의미에서 발달장애인서비스를 포함한 사회복지실천에서 신뢰성을 갖추는 일은 매우 중요한 의미를 가진다. 하지만 직원에게서 신뢰성을 경험하기 이전에, 어머니는 자신의 욕구를 충족시키기 위해 ‘서비스 기대’를 가지고 서비스에 진입한다. 서비스는 직원과 기관에서 마련하더라도, 관계의 시작은 기대 충족을 열망하는 클라이언트에게서 비롯된다. 어머니는 자신의 취약한 상황을 다루기 위하여 서비스에 진입하고, 상대방에 대한 확실한 정보가 없는 상황에서 직원과 기관을 신임하며 관계를 시작한다. 사실 불확실한 상황에 불안과 혼란 때문에 아무 것도 하지 못하는 것보다 신뢰라는 관계에 기대는 것은 기능적으로 의미가 있다. 현재 상태에 선택의 여지가 없는 위해(danger)를 위험(risk)로 대체하는 것이 신뢰이기 때문이다(노진철, 2014).

사회복지실천 ‘관계론’ 기술을 보면, 대부분의 주어는 신뢰성을 갖춘 ‘사회복지사’이고, ‘클라이언트’는 대상이 된다. 그러나 관계에 기대며 서비스에 진입하는 사람, 관계의 시작을 하는 사람은 ‘클라이언트’이다. 이들은 자신의 취약성을 다루기 위하여 다소의 불확실성을 무릅쓰고 서비스에 다가선다. 이 상황에 클라이언트는 상대방의 신뢰성이 있는지 불안할 수밖에 없다. 상대방을 믿을 수 없으면 자신의 취약성은 관리가 되지 않기 때문이다. 이러한 클라이언트의 사정과 상황에 대해 사회복지실천교과, 장애인복지교과에서 다룰 필요가 있다. 사회복지사가 자신이 돕는 이들의 상황과 처지, 행동을 이해해야, 자신이 ‘신뢰성을 갖추기 위하여 왜 노력해야 하는지’ 보다 분명히 알 수 있기 때문이다.

나아가 어머니의 다양한 신뢰 및 불신행동을 알게 되면, 더 공정한 관계에서 사회복지실천을 할 수 있다. 어머니들이 실천 관계에서 충분한 협력과 신뢰행동을 보이지 못하는 이유는, 개인의 탓이 아닌 직원 및 기관의 신뢰성 부족, 사회적 제도 미비의 탓인 경우가 대부분이었다. 그러나 일부 사회복지실천론 교과서를 보면, ‘사람을 신뢰하는 능력은 클라이언트마다 다르다’라고 언급하면서 불신이 클라이언트의 부족한 기능인 것처럼 묘사하거나, 클라이언트와 사회복지사가 신뢰를 형성하지 못한 상황에 나타나는 클라이언트의 반응을 ‘저항’이라고 표현하는 경우

가 있다. 물론 신뢰 성향이 적은 클라이언트도 있다. 그러나 신뢰대상이 충분한 신뢰성을 보여주지 못하여, 클라이언트가 의심과 원망을 하는 상황을 ‘저항’이라 표현하는 것은 공정하지 않다. 이번 연구에서 어머니의 행동을 살펴볼 필요가 있다. ‘마지못해 하는 말김, 하지만 표현하기’로 반응하는 어머니를 ‘저항한다’고 말할 수 있을까? 이 유형에 속하는 어머니는, 서비스 관계에서 충분히 신뢰하지 못하면서도 대안이 없어 신뢰관계에 의존한다. 그러나 어머니는 자녀를 위해 ‘용기’를 내서 감정을 표현하고 의견을 거칠게 말한다. 하지만 관점을 달리하면, 어머니와 자녀의 기대에 효과적으로 반응하지 못하는 직원 및 기관이, 이들의 열망에 먼저 ‘저항’한 것일 수 있다.

정리하자면, 사회복지실천 및 장애인복지교과에서 서비스 기대와 열망, 취약성을 동시에 가진 ‘클라이언트’ 내지 ‘이용자’가 주체로서 신뢰관계에 의지하는 이유를 보다 강조해야 한다. 또한 클라이언트가 보이는 다양한 저항, 비자발적 행동도 공정하게 재평가될 필요가 있다. 이 연구는 발달장애자녀를 둔 어머니, 클라이언트의 신뢰경험에 초점을 두었다. 신뢰가 쌍방의 관계에서 비롯되기 때문에 ‘반쪽’의 연구일 수 있으나, 기울어진 관계의 추를 다시 수평하게 맞추는 단초의 역할을 해줄 수 있다는 의의가 있다.

## 2. 발달장애인서비스에서의 신뢰, ‘미안함’의 원인과 해결

본 연구자는 발달장애자녀를 둔 어머니의 신뢰경험을 종합하여, “편안함, 고마움과 미안함의 복합적 감정 속에서, 긍정적 이해의 눈으로, 상처 걱정 없이 솔직하게 소통할 수 있는 상태”라는 현상으로 정리하였다. 이 결과는 신뢰 연구에서 가장 많이 인용되는 Mayer 등(1995)의 신뢰 개념 정의와 대체로 유사하지만, 근본적인 차이가 있다.<sup>31)</sup> 바로, 신뢰 감정에 ‘미안함’이라는 감정이 들어 있다는 것

---

31) Mayer 등은 ‘신뢰대상을 감독하거나 통제할 수 있는 능력의 여부와 상관없이 신뢰대상이 특정행위를 수

이다. 이러한 차이는 어디서 비롯된 것일까?

어머니와의 인터뷰에서, 미안한 감정을 표현한 맥락을 확인하여, 본 연구자는 어머니가 미안함을 갖는 세 가지 이유를 발견했다. 어머니는 자녀를 보살피며 직원이 오랜 기간 동안 겪게 될 어려움을 알고 있어서 미안해했다. 또한 어머니는 자녀에게 문제가 생겨도 다른 대안을 찾아 나서지 못해 서비스를 계속 유지해야만 하는 상황에 미안해했다. 마지막으로 어머니는 영유아기 고액의 1:1 심리치료는 많은 비용을 내서 미안해할 필요가 없지만, 성인기 발달장애인서비스는 그렇지 않아 권리주장하기 힘들고 미안해했다.

그런데 ‘취장암에 걸려 수술을 받아야 할 상황을 받아야 할 상황’을 가정해 보자. 의사에게 몸을 맡긴 환자·보호자 입장에서, 의사를 신뢰하는 것은 중요한 일이다. 이 상황에서 신뢰의 결과, 즉 치료 결과가 좋지 않을 때의 상황이라면, 의사가 미안해하거나 유감을 표명하는 것이 상식적이다. 치료하기 힘든 취장에 암이 걸렸다고 환자·보호자가 의사에게 미안해하는 것은 상상하기 힘들다. 또한 환자·보호자가 미안한 감정을 갖지 않아도 되는 이유는 치러야 할 값을 치렀기 때문이다. 금전으로 환산된 교환 속에서 관계는 이미 평등해지고, 신뢰대상에게 미안해할 필요가 없어진다. 반면, 도움을 받는 사람이 상응하는 대가를 교환하지 않으면 낮은 위치를 차지하고 권리 주장이 힘들어진다(Kerson, 1978; Schein, 2009). 그러나 발달장애인서비스는 사회적 권리라는 점에서, 이용료 혹은 세금 및 후원금으로 충분한 비용이 지불되었다는 점에서 미안한 감정은 해결되는 것이 바람직하다.

미안한 감정은 어떻게 사라질 수 있을까? 본 연구자는 제도적 측면과 실천 전략 측면으로 검토해보고자 한다. 우선, 제도적 측면이다. 장애인활동지원제도 등의 사회서비스를 확대하고 영국의 직접지불제도 등의 시장 기제를 도입하면, 이용자의 선택권이 증진되면서 직원 및 기관과의 관계가 평등해질 가능성이 있다(유동철, 2012; Coleman, 1974). 더 많은 서비스 기회가 권리로 보장되면, 평등한 관계 속에서 ‘미안함’이라는 감정은 줄어들 가능성이 높다. 이와 더불어 정보안내 체계를 강화하면, 어머니가 많은 대안 속에서 확실한 정보를 기반으로 선택할 수

---

행할 것이라는 기대에 근거하여, 신뢰대상의 행위에 대한 자신의 취약성을 기꺼이 받아들여서는 신뢰주체의 태도’라고 규정했다.

있게 된다. 어머니는 평등한 조건[우호대안조건]에서 편안하게 서비스를 선택하고, 신뢰할 수 없다면 부담 없이 서비스를 떠날 수 있을 것이다. 즉, 더 많은 대안 속에서 이용자가 선택을 하며, 이용자가 충분한 비용을 지불하는 모양으로 서비스를 운영한다면, 소비자로서 권리가 확대되어 미안함의 감정은 사라질 수 있는 것이다.

다음으로, 개별 기관 및 직원의 실천 전략을 통해 이용자의 ‘미안함’을 줄여나가는 방법이다. Tyler(2001)는 존중의 경험이 상대방의 신뢰성을 떠올리게 하고, 개개인을 보다 집단 지향적이게 하며, 이들의 자존감을 높여준다고 하였다. 직원과 기관이 어머니를 존중함으로써 신뢰성을 보여준다면, 어머니는 보다 협력적인 관계, 자존감을 느끼는 관계로 접어들 수 있다는 의미이다(Huemer, 2014). 상대방에 대한 존중은, 개개인과 집단을 변화시켜 평등한 관계를 만든다. 평등한 관계 속에서는 대가를 지불할 필요가 없다. 따라서 ‘미안함’이라는 감정의 색이 없어질 수 있다. 이러한 설명은 낯설지 않다. 역량강화 실천을 강조하는 Miley, O’Melia와 Dubois 등(2010)도 파트너십을 형성하기 위해서는 사회복지사가 클라이언트의 능력을 먼저 신뢰하라고 말한다. 사람들은 자신이 신뢰를 받는다는 사실만으로 긍정적인 반응을 보이는 경향이 있다(Bacharach & Gambetta, 2001). 이렇게 상대방에 대한 조건 없는 신뢰와 존중은, ‘미안함’이 없는 양질의 신뢰와 협력으로 이행할 수 있는 계기가 될 수 있다.

### 3. 신뢰와 협력의 관계

사회복지실천 과정에서 사회복지사의 신뢰성을 반복적으로 확인하면서 클라이언트는 점차 신뢰를 형성한다. 역량강화실천에서는 신뢰를 바탕으로 파트너십, 협력이 가능하다고 본다(Miley 외, 2010). 이번 연구에서 ‘진심으로 맡기는 협력적 이용자’ 유형은 높은 신뢰를 바탕으로 협력행동이 나타난 사례들로, 신뢰가 협력



으로 이어질 수 있음을 보여주는 증거가 된다. 그렇다면 신뢰하는데 협력하지 않는 경우는 없을까? 이러한 유형에 해당하는 사례는 더 많이 찾아볼 수 있다. ‘진심으로 맡기는 계산적 이용자’ 유형이 그러하다. 이 유형에 속하는 어머니는 높은 신뢰를 바탕으로 진심으로 자녀를 맡기지만, ‘계산적 고려’ 속에서 협력하지 않는다. 협력은 권한과 함께 책임을 짊어지는 일이기 때문에, 힘이 드는 일이다. 따라서 높은 신뢰 속에서 협력 대신 계산적 이용을 택한 어머니를 탓할 수는 없다.

이 연구에서 유형 분석 결과, 평등한 조건에서 협력적 관계가 더 많이 나타남을 발견할 수 있었다. 물론 협력을 통해 어머니와 사회복지사가 좀 더 평등해질 기회를 얻을 수 있다고 다수의 강점 관점 연구에서 강조하고 있다(Dubois 외, 2011). 그러나 어머니가 자신의 삶과 욕구, 강점에 대한 지식, 삶의 기술을 가지고 있다고 하더라도, 본 연구자는 협력을 어머니에게 먼저 발휘하도록 요구할 수는 없다. 신뢰는 취약한 상황에 있는 사람이 자신의 불확실성을 해결하기 위해서 취하는 행동이라는 점을 고려한다면, 신뢰대상이 된 직원과 기관이 신뢰성으로 어머니의 불확실한 상황에 먼저 답을 해주어야 한다. 만일 상대방에게서 신뢰성을 발견하지 못하면, ‘진심어린 협력’보다는 ‘마지못해 순응’할 가능성이 높기 때문이다. 어머니 입장에서 신뢰성을 확인할 수 있는 증거가 쌓여 신뢰가 형성되어 의존성과 불확실성의 문제가 다소 해결된 이후, 공동의 이해를 위해 함께 협력해나가는 것이 자연스러운 과정이다. 직원은 어머니의 불신의 반응까지 한결같은 신뢰성으로 다가서야 한다(사회복지사1, 3). Axelord(1984)가 언급한 ‘눈에는 눈, 이에는 이’ 전략을 사용하기에, 어머니의 취약성은 직원보다 훨씬 크기 때문이다. 이와 관련하여, 연구에 참여한 사회복지사의 지적은, 신뢰와 협력 사이의 관계가 단순하지 않고, 협력을 당위적으로 요구하는 것이 부담스러운 일임을 시사한다.

발달장애인가족은 태생적으로 짐을 지고 있잖아요. 짐을 지고 있다고 보는데, 평등하게 상호신뢰를 한다고 해서 동등하게 논의과정을 해버리면 그 분들이 짐을 지고 있는 상태에서 또 다른 짐을 지운다는 생각을 버리긴 어려워요. 상호신뢰를 하기 때문에, “어머님, 이것은 같이 논의해야 해요”라고 하면, ‘어머니들이 이미 짐이 있는데... 그 짐을 떨어뜨리기 위해서 같이 상호신뢰를 구축하고 있는데, 상호신뢰 때문에 또 다른 짐도 지워드릴 수 있겠다?’ 이런 생각도 있었어요. (사회복지사6)

높은 신뢰는 상대방과 일에 대한 동일시를 통해 협력으로 이어질 수 있다. 여기에 참여 기회는 협력을 이끌어내는 도화선(primer)이 된다. 이번 연구에서, 협력하는 어머니는 높은 신뢰에서 적절한 참여기회[부모모임, 지자체 민원 참여, 프로그램 기획 과정 참여 등]가 보장되었을 때 나타났다. 이러한 어머니는 직원과 기관을 동일시(identification)하여 협력적 이용자라는 정체성을 가졌고, 책임감과 주인의식을 보였다(Mannino 외, 2011; Huemer, 2014). 이렇게 이용자와 직원이 함께 서비스 전반에 참여하는 것이 역량강화실천이며, 그 결과는 상호 협력이 된다(Cox & Joseph, 1998).

#### 4. 신뢰행동의 선택기제이론

: 발달장애자녀를 둔 어머니의 취약성, 신뢰행동 선택만으로 해결되는가?

어머니가 경험하는 취약성의 문제, 신뢰경험에 ‘미안함’이라는 감정이 추가되는 상황은 발달장애인 어머니의 취약성과 서비스 대안 부족과 불확실함으로 야기된 불평등한 권력관계와 관련됨을 앞에서 간단하게 확인해보았다. 불평등한 권력 관계에서 취약성 문제를 신뢰주체는 어떻게 해결해 나갈까?

Heimer(2001)는 신뢰의 문제를 논의하면서, 신뢰(trust)와 위탁(entrust)이라는 말을 구별해서 사용했다. 그는 신뢰를 일종의 ‘상태’로 보고, 신뢰주체의 행동을 ‘위탁’이라는 용어로 구별해 사용한 것이다. 취약성을 지닌 신뢰주체가 신뢰대상의 의도와 역량, 신뢰의 결과가 불확실할 경우에 하는 위탁을 신임(confidence)라 불렀다. 도움을 청하지 않고 취약한 상황을 감당하면서 발생하는 위해(danger)를 위탁을 통해 위험(risk)으로 대체하며, 신뢰대상의 선의와 능력에 기대는 것이다. 나아가 신임의 상태에서, 위탁자[신뢰주체]가 신뢰대상에게 영향을 미칠만한 권리를 갖거나 상황을 바꿀 수 있어서 불확실성을 줄어나갈 수 있을 때 신뢰(trust)의 상태로 전환된다고 보았다. 반대로 신임의 상태에서 위탁자[신뢰주체]가 신뢰대상에게

영향을 미치거나 상황을 바꾸어 자신의 취약성을 줄여나가는 경우에 불신(distrust)이라 불렀다. Heimer의 신뢰 관계 구분법을 발달장애인서비스 과정에 적용해보자. 다음은 내용 이해를 위해, 어머니가 인터뷰에서 언급한 사례들을 모아 전형적 사례를 연구자가 구성한 것이다.

[신임의 예 - 보호자가 불확실성, 취약성을 모두 지니고 서비스를 처음 이용하는 상황]

보호자A는 기관, 직원에 대한 정보를 알아보고 신뢰기대를 가지고 상대방에 다가선다. 하지만 해당 기관과 직원이 자녀에게 잘 할지, 자녀는 잘 적응할지 잘 모르는 불확실성 속에서 하는 선택이다. 자녀가 좋은 곳에서 적절한 도움을 얻는 것은 자녀를 위해서나 돌봐야 하는 보호자 입장에서 중요하므로, 불확실한 상황에서도 서비스를 이용하기로 한다. 신임의 상황에서는, 불확실성과 취약성은 있고, 보호자가 상대방에게 영향을 미칠 여지가 없다.

[신뢰의 예 - 보호자가 자신의 취약성은 유지하면서, 직원에게 요청을 통해 불확실성을 줄이려고 노력하는 상황]

보호자 B는 직원과 관계를 맺으면서 직원이 책임감을 가지고 업무에 임하고 애정 어린 태도로 자녀를 보살피는 것을 확인하고 맡기기를 잘 했다고 생각하고 의지한다. 하지만 자녀의 생활지도 중에 못마땅한 것이 있어서, 그러한 점을 솔직히 이야기함으로써 직원이 이를 잘 챙기기로 한다. 이 상황은 자녀를 맡긴다는 결정으로 인해 취약성은 여전히 있다. 하지만 신뢰대상과 관계 경험을 통해 불확실성이 줄어든 상태이며, 자신의 요구를 이야기함으로써 서비스의 불확실한 서비스 상황을 관리하고 있다.

[불신의 예 - 보호자가 자신의 취약성을 줄이려고 모니터링하고, 기관을 옮기려고 하는 상황]

보호자 C는 서비스를 이용하는 가운데 인사이동으로 담당 직원이 바뀌게 되었다. 이 직원이 자녀를 잘 보살필 수 있을지 불확실하다. 평소에 복지관에 간다면 즐겁게 앞장서던 자녀가 가기 싫어하고, 표정이 예전만 못하다. 혹시 무슨 문제가 있을지 다른 보호자에게 연락을 해서 혹시 다른 아이도 그런지 확인을 하고, 프로그램실 창밖에 서성거리면서 무슨 일이 벌어지는지 살펴본다. 이 때 직원이 자녀에게 지나치게 냉정하게 대하고, 때로는 심하게 벌을 주고 하는 모습을 지켜본다. 이러한 상황에 다른 대안이 없을까 찾아보다 친하게 지내는 다른 보호자가 추천해주는 다른 기관을 고려한다. 보호자C는 자녀를 데리고 추천 기관의 직원을 만나 면담을 한다. 자녀도 싫어하는 눈치도 아니어서 옮기기로 한다. 기관을 떠나기 전까지 자녀를 맡긴다는 결정으로 취약성은 여전히 있다. 하지만 보호자는 신뢰대상의 변화를 자녀의 표정 변화로 확인하고, 서비스 상황에 대해 의심하고, 모니터링을 하면서 취약한 자녀의 상황을 관리하려고 한다. 그리고 결국 다른 대안을 추구함으로써 취약성을 줄여나가는 행동을 하고 있다.

발달장애인서비스 과정에서, 어머니의 신뢰/불신 경험에 따른 4가지 다양한 신뢰행동은 축 코딩 상에서 ‘작용과 상호작용’으로 정리되었다. 이번 연구결과를

Heimer의 입장과 연결 지어 보자면, ‘진심에서 나온 말김, 따르고 요청하기’는 신뢰, ‘거부하고 떠나기’는 불신으로 분류할 수 있다. 하지만 ‘마지못해 하는 말김, 순응하며 머물기’, ‘마지못해 하는 말김, 하지만 표현하기’는 Heimer가 구분한 신뢰나 불신으로 분류하기 힘들다. 이 유형에 속하는 어머니 중 상당수는 ‘말 못하고 마음에 묻어두고 순응’하였다. 이러한 모습은 자신의 취약성과 불확실성을 조절하지 않는 신임(confidence)에 가까운 유형에 가깝다. 그리고 마지못해 말기면서 표현하는 어머니는 상대방을 변화시킬 수 없는 상황에서 표현하면서 대처하고 있었다. 표현하지만 불확실성이 해결되지 않으므로 이를 Heimer의 신뢰 개념으로 설명할 수는 없다.

본 연구자는 어머니가 낮은 신뢰성을 확인할 때 보이는 신뢰행동인 ‘마지못해 머무르는 행동’을 검토하면서, 이러한 행동에 영향을 미치는 불평등한 조건이 대안조건의 특성에 있다는 것을 발견하였다. 이를 체계적으로 정리하는 과정에서 ‘신뢰행동의 선택기제이론’을 발견하였다. 고신뢰 상황에서 신뢰주체는 대안 조건을 따질 필요 없이 ‘진심으로 말기는 행동’을 보인다. 이것이 자신의 효용을 최대화할 수 있는 선택이기 때문이다. 반면 저신뢰 상황에서 신뢰주체는 현재 효용과 대안 서비스를 통해 얻을 수 있는 효용을 비교하게 된다. 이 때 대안 서비스가 확실하고 접근이 수월한 경우에는 현재 신뢰대상을 ‘거부하고 떠나는’ 행동을 한다. 한편 저신뢰 및 비우호 대안조건에서는, 신뢰주체는 현재의 신뢰대상을 떠났을 때 발생할 수 있는 기회비용을 계산하여 ‘마지못해 말기는 행동’을 보이게 된다. 이론의 핵심적인 조건과 결과들은 [표 5-3]과 같다.

[표 5-3] 신뢰행동의 선택기제이론의 주요 조건과 결과

신뢰성 인식	대안 조건	계산적 과정	신뢰행동
높은 신뢰성	대안 존재/부재	효용 중시	진심으로 말기기
낮은 신뢰성	대안 존재/확실성	효용 중시	거부하고 떠나기
	대안 부재/ 불확실성	기회비용중시	마지못해 머물기

발달장애자녀를 둔 어머니의 취약성은 신뢰행동 선택만으로 해결이 가능한가? 미리 답을 하자면, 불가능하다. 낮은 신뢰상황 및 비우호 대안 조건, ‘마지못해 머물기’라는 행동을 할 때, 어머니는 여전히 취약한 상황에 머물게 된다. 제안 이론에 따르면, 높은 신뢰성을 경험할 때에는 어머니에게 서비스 대안의 존재유무는 큰 상관이 없다. 서비스 효용을 따져 계산적으로 이용하거나, 참여 기회가 주어진다면 협력적으로 이용하면 되기 때문이다. 낮은 신뢰성을 경험하는 상황에는 거부하고 떠날 수 있어야 한다. 하지만 어머니의 선택은 쉽지 않고, ‘마지못해 머무는 행동’을 보이는 경우가 많다.

낮은 신뢰에도 어머니는 왜 서비스에 머무는가? 대안이 부족하고 불확실하기 때문이다. 비우호적인 대안조건에서, 어머니는 새로운 대안의 효용보다는 기회비용에 중심을 둔 인지적 판단을 한다. 대안이 불확실한 상황에서는, 현재 서비스가 마음에 들지 않아도 표현을 꺼리고 ‘을[권력관계의 낮은 지위]’로 남는다. 부정적인 이야기를 해서 발생할 불이익[까다로운 엄마라는 낙인 등]을 미리 떠올려 후회하지 않을 행동을 하려고 한다. 이미 벌어지지도 않은 일을 예견하여, 후회를 미리 떠올려 소극적으로 대응한다. 기회비용 검토[예견된 손실에 대한 생각], 예상된 사후가정사고[예견된 후회에 대한 생각]는 새로운 대안을 찾거나 이해하려는 하는 의지를 감소시켜, 어머니를 더욱 위축시킨다. 이것이 부정적인 결과를 낳을 수 있지만, 어머니의 잘못이 아니다. 어머니들이 비장애 자녀를 위한 학원을 선택하고 이용할 때는 이렇게 인지 처리를 하지 않기 때문이다. 발달장애인서비스를 불충분하고 불확실하게 준비해온 사회에서 문제의 원인을 찾아야 한다. 이러한 사회는 어머니를 ‘을’의 입장을 강요한다. 종종 발달장애인 어머니는 이러한 불평등한 구조를 더 많이 경험한다. 자녀와 자신을 위해 서비스가 존재한다는 이상(理想)과, 서비스 제공자의 처분에 의지해야 하는 취약한 현실(現實)의 괴리는 어머니의 행동만으로 해결되지 못하는 것이다.

그렇죠. 그리고 학원 같은 경우에는 쉽게 마음에 안 들면 그만두고, 이번 달에는 여기 다니고 다음 주에는... 예를 들면, 그런 게 가능한데, 여기는 일단 선택을 하면... (중략) 일단 선택하면 몇 년을 생각하고 선택하니까, 결박함이 아무래도 틀린 것 같아요. (어머니14)

달라요. 그러니까 지금 제가 이야기했듯이 작은 아이가 (학원에서) 만약 그러한 상황에 놓이면 따지죠. “왜 우리 아이가 이렇게 부당한 대접을 받아야 하는지.” 그런 상황들에 대해 따지지만, 여기[복지관]는 저한테 저희 아이한테 피해가 오지 않는 한은, 그냥 다 다 100% 만족할 수는 없어도 어떻게 하거나 그러지는 않는 것 같아요. (어머니18)

낮은 신뢰에서도 서비스에 머물 수밖에 없는 어머니들의 상황을 해결하기 위한 최우선적인 과제는 대안을 비약적으로 늘리는 조치이다. 특히 농어촌지역 서비스 마련, 중증 발달장애인을 위한 서비스 확충은 매우 시급하다. 농어촌지역은 서비스의 양과 종류가 극도로 부족하고, 중증 발달장애자녀 어머니는 서비스에서 권력 관계의 영향을 더욱 민감하게 받고 있기 때문이다. 만일 서비스 대안을 단기간에 늘릴 수 없다면, 어머니의 선택을 지원해주는 조치가 선제적으로 고려되어야 한다. 대안을 잘 모르거나 불확실하면, 대안 탐색을 포기하고 ‘대안이 없다’고 가정해버리는 것이 ‘제한된 합리성’에 따른 인지처리 방식이다. 따라서 파편화되어 있고 불확실한 서비스에서 욕구를 ‘스스로’ 가려내라고 이용자에게 요구해서는 안 된다. 기관에서는 개별서비스 지원계획을 맞춤형으로 제공해주고, 직원과 어머니가 함께 서비스 연계를 위해 노력해야 한다. 지역사회에서는 흩어져 있는 서비스 정보를 적절한 형태로 실시간으로 제공할 수 있는 정보관리시스템 겸 안내 창구가 존재해야 한다.

본 연구자가 제안한 이론은 ‘어머니의 신뢰행동의 선택’이라는 결과를 만들어내는 구조와 인지처리 과정에 대해 설명한다. 어머니의 신뢰와 불신은 직원 및 기관의 신뢰성에 인식에서 출발하고, 신뢰행동의 선택은 서비스 대안의 속성에 달려 있다. 본 연구자가 제안하는 이론은 ‘마지못해 맡김’이라는 특징적인 신뢰행동을 조명했다는 데 의미가 있다. 하지만 이러한 부자연스러운 신뢰행동은 사라지는 것이 바람직하다. 장애인복지실천과 정책의 지향은 ‘신뢰-이용, 불신-다른 대안을 찾아 떠남’이라는 형태로 신뢰행동을 단순화시키는 것이어야 한다. 이를 위해 개별 기관은 신뢰성을 갖추어 이용할만한 기관을 만들어야 하고, 사회는 이용자가 떠날 수 있는 다양한 서비스 대안과 정보를 마련해 두어야 한다. 마치 비장애 자녀를 위해 학원을 선택할 때처럼 발달장애자녀를 둔 어머니의 신뢰행동이 단순해지는 것, 이것이 비정상적 사회를 정상적 사회로 돌리는 길이다.

근거이론을 통해, ‘이용자 관점에서의 발달장애인서비스 신뢰형성’을 탐구하기 위한 이 연구는 ‘신뢰행동의 선택기제이론’을 도출하며 마무리되었다. 근거이론 연구는 구체적 자료에 근거하고 있지만, 범주화, 이론개발 과정에서 추상화된다. 그리고 이렇게 추상화된 개념이 자료를 효과적으로 설명하는지 자료로 돌아가 검토한다. 연구자가 자료와 개념을 오고가는 가운데, 현실에 근거를 둔 실체이론이 생성되고, 이는 형식이론으로 발전할 수 있다.

질적연구에서는, 각기 다른 연구자가 동일주제로 동일 대상에게 연구를 해도 동일한 이론이 발견되지 않을 가능성이 높다. 객관주의 전통을 기반으로 한 근거이론이라 하더라도 연구자의 해석이 들어갈 수밖에 없기 때문이다. 중요한 것은 연구자가 자료와 상호작용하면서 견실한 분석적 과정과 해석을 거쳐서 결과를 도출하는 것이다. 이러한 맥락에서, Patton(2015)은 뒤영켜 있는 소음으로부터 신호를 구분하고, 일반적인 것으로부터 가치 있는 것을 드러내는 것이 분석적 통찰이라고 보았다. 본 연구자가 발견한 ‘신호’가 적절한지는 발달장애인 보호자, 서비스 제공자가 독자가 판단할 것이다. 이들은 자신의 경험과 비추어보면서 ‘더 주목해야 할 신호’가 있었는지 검토할 것이다. 또한 제안 이론을 검증하는 후속 연구 과정에서, 연구자가 생성한 이론이 ‘신호’였는지 ‘소음’이었는지 점차 분명해질 것이다.

### 제3절 연구의 함의 및 제언

#### 1. 이론적 함의와 제언

적절한 사회적 도움 없이, 발달장애인을 홀로 키우는 것은 어머니에게 매우 버거운 일이다. 어머니는 자녀를 키우면서 발생하는 취약성에 대비하기 위하여 다소의 불확실성을 감수하고 직원 및 기관의 신뢰성에 의지하며 서비스에 진입한다. 어머니는 자녀의 장애를 홀로 감당하는 위해(danger)를 불확실한 선택이라는 위험(risk)으로 대신하려고 한다. 신뢰는 불확실한 가운데 이루어지므로 위험을 수반한다. 적절한 사회적 도움의 부족과 불확실성으로 위험은 가중되기에 사회적인 지원은 필수적이다. 직원과 기관에 대한 완전한 정보가 없는 상태에서 어머니가 ‘신뢰’라는 ‘위험한 선택’을 한다면, 사회복지사를 비롯한 직원 및 기관은 신뢰성으로 답을 주어야 한다. 신뢰 자체가 기능이 있기에 사회적 자본이라는 사회학자들이 있지만, 사실 신뢰를 통해 도움을 얻으려면 신뢰성이 우선 확보되어야 한다. 그런 의미에서 진정한 사회적 자본은 신뢰성일 수 있다(Hardin, 2001).

발달장애자녀를 둔 어머니는 서비스 과정에서 직원과 기관의 신뢰성을 판단한다. 어머니가 검토한 신뢰성의 주제들은, 기존의 사회복지실천론, 신뢰성과 관련한 여타 사회과학 연구와 공통점이 많다. 즉 직원과 기관은 어머니에게 능력, 호의, 성실함, 일관성, 개방성 등을 갖추고 다가서야 한다는 것이다. 하지만 발달장애인서비스에서 확인할 수 있는 특수한 세부 신뢰성 주제들이 발견되었다. 특히, 어머니는 ‘도전적 행동에 대한 효과적인 대응’, ‘집단이해당사자의 갈등 해결’, ‘도움이 절실한 발달장애인과 어머니를 우선에 두기’, ‘긍정적 기대 속에 자녀의 가능성을 아이에 머물러 두지 않기’, ‘어머니에 대한 공감적 존중’을 중요한 신뢰성 판단의 근거로 삼았다. 이는 발달장애인서비스 교과 구성, 실천의 질을 높이는 중요한 기준이 될 수 있다는 의의가 있다.

본 연구자는 신뢰/불신현상에 대한 경험, 신뢰/불신행동을 구분하고 유형화해서



정리하였다. 이것이 ‘신뢰행동목록’으로 구성된다면, 이용자의 신뢰 수준이나 관계 유형을 측정하는 도구로 개발되고 활용될 수 있을 것이다. 특히 이 목록은 현실에 근거한 자료에서 도출된 것이기에, 발달장애인서비스를 이용하는 어머니의 신뢰/불신이라는 관계상의 태도와 행동을 평가하는 좋은 기초자료가 될 것이다. 이용자의 반복적 행동에 주목하면, 실천가는 실천관계를 신속하고 정확하게 측정할 수 있다. 인식, 감정을 척도로 측정하는 것보다 가시성이 높기 때문이다. 지금까지 개발된 실천관계척도는 실제로 활용하기 부적절한 문제를 가지고 있다. 이용자가 ‘실천가의 신뢰성에 대한 인식을 측정’할 뿐, 자신의 신뢰를 직접 측정하지 못하는 한계가 있다. 또한 이용자와 좋은 작업동맹을 맺었는지 실천관계 척도를 작성하라고 요구하는 것은 어색할 뿐 아니라, 사회적 바람직성 편향에서 자유롭지 않다. 따라서 실제로 활용되기 어렵다. 따라서 추후 실천 관계에 대한 척도는, 실천가가 클라이언트를 관찰하여 확인할 수 있는 목록으로 제시될 필요가 있으며, 이번 연구가 목록 작성의 출발점이 될 수 있을 것이다.

본 연구자는 신뢰성 인식, 대안 조건을 고려하여 ‘신뢰행동의 선택기제이론’을 제안하였다. 제안 이론에서는 신뢰주체가 신뢰성을 판단하고, 대안의 존재여부와 확실성을 고려하면서, 효용과 기회비용을 계산하면서, ‘진심으로 말김’, ‘거부하고 떠남’, ‘마지못해 말김’이라는 다양한 신뢰행동을 보이는 기제를 설명한다. 나아가 이 이론에서는 협력 행동과 계산적 이용의 차이, 표현하거나 순응하는 행동의 차이를 설명하는 인지적 과정을 설명한다. 이 이론은 발달장애인서비스를 중심으로 개발된 이론이지만, 여타의 서비스 과정의 다양한 신뢰행동의 선택을 이해하는 데 적용될 수 있는 여지가 있다. 서비스 대안이 우호적인 경우는 물론이고, 서비스 대안이 우호적이지 않은 경우까지 설명할 수 있다는 것이 이 이론의 강점이다. 제안 이론을 사회복지실천 관계론에 적용해보면, ‘비자발적 클라이언트’와 ‘저항’ 등의 클라이언트의 행동을 이해할 수 있는 유익이 있다. 비자발적이거나 저항하는 클라이언트는 낮은 신뢰성 경험에서 낮은 동기 수준을 갖는다. 이들은 서비스에 남아 있지만 ‘마지못해 말김’이라는 행동을 보이는 클라이언트로 머문다. 이들의 ‘저항’은 ‘표현하기’의 일종이다. 이들이 이러한 행동 양식을 보이는 이유는

대안조건이 우호적이지 않기 때문이고, 표현하지 않으면 온존될 부적절한 처우나 자신의 억울함을 해소하기 위한 용기 혹은 자연스러운 사고 과정의 결과일 수 있다. 제안 이론은, 비자발적이거나 저항하는 클라이언트가 머물러 있는 이유를 대안조건이라는 환경과 인지처리과정[기획비용과 예상되는 사후가정사고]으로 설명한다. 따라서 본 연구자의 제안 이론이 사회복지실천 교과에 포함된다면, 비자발적이거나 저항하는 행동을 보이는 클라이언트의 개인과 생태체계 환경 모두를 검토할 계기를 마련해줄 수 있을 것이다.

## 2. 실천 및 정책적 함의와 제언

발달장애인서비스에서 어머니가 경험하는 신뢰 현상에는 ‘미안함’이라는 감정이 숨어 있다. 앞의 논의에서 살펴보았듯이, 미안함은 직원이 존중과 신뢰로 어머니를 대하고, 협력의 과정을 통해 평등한 관계를 조성하여 줄어들 수 있다. 하지만 더욱 중요한 것은 발달장애인서비스의 권리성을 증진시키는 ‘이용자 선택권’을 높이는 제도적 장치를 마련하는 것이다. 발달장애자녀를 둔 상황, 도전적 행동을 하는 자녀를 둔 책임은 어머니에게 있지 않다. 자신이 잘못하지 않지 않은 것에 미안해 할 필요는 없는 것이 정당하다. 따라서 직원은 감사를 표현하는 어머니의 메시지 이면에 ‘미안해서 고마워하는지’ 살펴보는 민감함이 필요하다. 만일 어머니가 미안함을 표현한다면, 불평등한 관계를 조성하지 않았는지 자신의 실천을 돌아볼 필요가 있다. 또한 어머니가 고마움과 함께 미안함을 이야기할 때, 직원이 “미안해할 필요가 없으며, 자녀에게 좋은 서비스를 제공하는 것이 자신의 책임”이라는 바를 분명하게 이야기하고 존중의 자세를 취할 필요가 있다. 이를 통해 어머니의 자존감과 권리의식이 향상될 수 있을 것이다. 이러한 권리의식의 향상을 통해, 직원/기관-보호자의 관계는 보다 평등하게 되고 협력으로 이어질 수 있을 것이다.

어머니가 직원을 신뢰하면서도 ‘미안함’을 경험하는 이유, 신뢰성을 확인하는

근거의 상당 부분은 발달장애인의 ‘도전적 행동’에 대한 능력, 태도와 관련되어 있다. 이를 테면 ‘도전적 행동에 대한 효과적 대응’, ‘집단이해당사자의 갈등해결’은 도전적 행동과 관련한 대응과 갈등 해결이라는 ‘능력’과 관계된 경우가 많고, ‘도움이 절실한 발달장애인과 어머니를 우선에 두기’는 도전적 행동을 하는 발달장애인의 수용하는 ‘태도’와 관련되어 있다. 아직은 부족한 수준이지만, 발달장애인의 도전적 행동에 대한 대응이 발달장애인분야 사회복지사 교육에 강조되어야 한다는 주장이 제기되기 시작되었고(김미옥 외, 2014), ‘발달장애인복지론’이라는 이름으로 편찬된 우리나라 최초의 교재의 일부[chapter]로 포함되었다(김고은, 2014). 도전적 행동에 효과적으로 대처하는 직원이 많아진다면, 이로 인해 어려움을 겪는 상당수 어머니에게 큰 도움이 될 것이다. 하지만 더욱 중요한 것은 제도적 보장이다. 현재의 서비스 구조가 달라지지 않는다면, 여전히 많은 도전적 행동을 하는 발달장애인이 배제될 가능성이 높다. 지금처럼 어머니는 자녀의 서비스 이용 가능성을 두고 불안을 경험할 것이고, 어머니는 ‘서비스 기대를 낮추며’ 서비스 수용만으로 신뢰성을 느끼는 상태에 접어들 가능성이 높다. 따라서 ‘도전적 행동’을 하는 발달장애인이 서비스에서 배제되는 일이 없도록 서비스 권리를 보장받을 수 있는 제도적 지원, 이를 테면 최근 서울시에서 시범적으로 추진되고 있는 ‘최중증 발달장애인 낮활동’ 등이 확대될 필요가 있다. 아울러 ‘도전적 행동’을 하는 발달장애인에 의해 타구성원이 영향을 덜 받을 수 있도록 인력 확충도 병행되어야 할 것이다.

한정된 자원과 대안 부족을 생각한다면, 서비스는 공평하고 효율적으로 제공되어야 한다. 그러나 공평함을 위해 추진된 이용기간 제한과 기능평가, 효율성을 위해 추진된 집단 프로그램은 낮은 신뢰의 상황에도 어머니의 머무는 동기를 조성한다. 이번 연구의 자료 분석에서, 전체 사례의 32%가 낮은 신뢰의 상태에서도 서비스에 마지못해 맡기는 것으로 나타났으며, 이들 중 91%가 대안 부족과 불확실성이라는 불평등한 구조 속에 있었다. 이들은 최선(最善)을 찾을 수 없어서 기회비용과 예견된 후회를 예측하여 차악(次惡)에 머문다. 인터뷰를 살펴보면, 어머니는 발달장애인들이 이용하는 서비스 대안을 확대하기 위한 조치를 취해야 한다

는 데 의견을 모으고 있다. 물론 사회복지사나 어머니는 과거보다 서비스가 많이 늘어났다고 생각한다. 하지만 대다수의 어머니는 성인기 프로그램의 부족을 호소하고 있었고, 어느 곳이 믿을만한 곳인지 잘 모르겠다는 입장을 표명했다. 발달장애인서비스 공급을 단기간에 극적으로 증가시킬 수 없다면, 우선 이용 기관에 대한 내실 있는 정보 안내를 통해 서비스 대안의 불확실성을 줄일 필요가 있다. 정보가 불확실하면 고려 대안에서 제외되기 쉽기 때문이다. 이를 테면, 기관별로 발달장애인 사례관리 전담인력을 확보하거나, 광역 단위에서는 ‘발달장애인지원센터’의 기능을 내실화할 필요가 있다. 또한 기관과 발달장애인지원센터에서 일하는 직원이 최신의 자료[서비스 현황, 현재 정원 등]에 접근할 수 있어, 적시에 정확한 안내가 이루어질 수 있어야 한다.

마지막으로, 직원 및 기관, 정책 기획자가 이용자[장애인, 보호자]의 다양한 이용패턴, 특히 신뢰하지 못하면서도 말기는 이들에 주목해야 한다는 점을 강조하고자 한다. 대다수의 사람들은, 신뢰하면 이용하고 불신하면 떠나는 것으로 치환하여 생각한다. 이러한 사고는 만연해 있어서, 장애인복지법에 의해 시행되는 ‘장애인 실태조사’에서도 서비스 유형별로 이용경험, 이용하지 않는 이유만 묻는다. 그러나 이번 연구에서 발견된 ‘마지못해 말김’이라는 회색지대를 안다면, 그저 이용하는 것으로 ‘만족한다’고 치부할 수 없게 된다. 직원 및 기관은 이용자 욕구조사를 할 때, 이용자들이 ‘말하지 못한 것’이 무엇인지 우호적이고 존중하는 자세로 물어봐야 한다. 이를 위해 질문의 답과 범위가 정해진 설문조사 이외에 질적 평가 조사도 반드시 검토될 필요가 있다. 즉 ‘마지못해 하는 말김’의 이용자가 보내는 신호를 오해하지 않으려고 노력하면서, 이용자에게 신뢰성을 갖추기 위해 어떠한 준비와 노력을 해야 하는지 진정성있게 탐색하며, 이를 서비스와 정책에 반영해야 하는 것이다.

## 제4절 연구 상의 한계와 향후 연구 과제

이 연구는 근거이론을 통하여 ‘이용자 관점에서의 발달장애인서비스에서 신뢰형성’을 탐색한 연구이다. 이 연구를 통해 어머니가 보이는 신뢰행동과 결과의 다양한 유형, 여기에 영향을 미치는 권력불평등과 그 원인에 대해 나름대로 풍부한 설명을 할 수 있었다.

이 연구를 통해, 본 연구자는 ‘신뢰행동의 선택기제이론’을 제안했다. 이 이론은 발달장애인서비스라는 현실에서 출발하였기에, 발달장애인서비스에서 이용자의 신뢰행동이 선택되는 기제에 대해 비교적 잘 설명해줄 수 있는 실체이론일 수 있다. 하지만 연구자의 제안 이론은 충분히 검증되지 않았다. 따라서 본 연구자가 제안한 ‘신뢰행동의 선택기제이론’이 다른 대인서비스 영역에서 보편타당한 설명력을 지니고 있는지 추가적인 연구를 수행할 필요가 있다. 이를 테면, ‘신뢰행동의 선택기제이론’에서 나타난 신뢰성 인식, 대안 존재 여부, 대안의 확실성 정도, 신뢰행동과 관련 사고처리 과정을 조합하여 가설로 세우고 검증할 필요가 있다. 이를 통해 형식이론으로서 위상을 갖출 수 있는지 시도해보고자 하는 것이다.

이 연구에서의 발견은 발달장애자녀를 둔 어머니에 초점을 맞추어져 있다. 애초에 보호자를 상정하여 연구를 시작하였으나, 연구참여자로 어머니만 모집된 결과이다. 발달장애인에 대한 돌봄도 돌봄의 ‘여성화’의 전형적 사례가 될 수 있기에 의미가 있지만, 이 사례를 남성 보호자의 경우에도 타당하게 적용될 수 있을지는 추가적 검토가 필요하다. 나아가 신뢰가 관계에서 드러나는 특성이라면, 사회복지사에 초점을 맞춘 설명도 풍부하게 제시될 필요가 있다. 하지만 이번 연구에서는 사회복지사 인터뷰 자료는 삼각 측정의 한 방법으로만 활용하여 어머니와 사회복지사와의 신뢰형성과정의 공통점과 차이점을 충분히 검토하지 못하였다. 이 논문에서는 다루지 못하였지만, 본 연구자는 어머니의 신뢰에 반응하는 반응적·상호적 신뢰로서 사회복지사의 신뢰가 형성될 수 있다는 가능성을 발견하였다. 따라서 후속 연구를 통해 사회복지사 인터뷰를 충분히 포화될 정도로 시행하여, 사회복지사 관점의 신뢰형성과정도 탐구할 필요가 있다. 물론 더 바람직한 것은 본 논문에서

의 발견과 사회복지사 대상의 보충 조사를 통하여, 보호자-사회복지사가 함께 신뢰를 형성해가는 역동을 발견할 수 있는 연구일 것이다.

추가적인 연구 과제로 ‘신뢰행동의 선택기제이론의 확장 가설’을 실제이론의 형태로 만드는 작업을 검토할 필요가 있다. 본 연구자는 제안 이론을 확장하여, 직원이 불신의 문제를 해결하기 위한 노력의 성패에 따라 신뢰성이 변화하고, 어머니의 신뢰행동이 어떻게 달라지는 모습을 가설의 형태로 정리해보았다. 나아가 기관의 참여기회 제공이 협력 행동을 어떻게 증진시키는지도 검토하였다. 그러나 사회복지사 대상으로 신뢰에 대한 반응과 결과를 충분히 발견하지 못하여, 이를 뒷받침해줄 자료는 여전히 부족하여 이론이라 부를 수준이 되지 않는다. 하지만 이 가설이 자료를 통해 충분한 근거를 얻게 된다면, 사회복지사의 반응적·상호적 신뢰에 대해 풍부한 설명을 해줄 수 있게 된다. 나아가 신뢰성 회복과 신뢰 배반이라는 결과에 따른 어머니의 다양한 신뢰행동의 변이를 설명해줄 수 있을 것이다.



## 참고문헌

[영문]

- Allen, A., & Meyer, J.(2006). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-8.
- Arthur-Kelly, M.(2006). “Chapter 7. Positive Behavior Supports: Issues and Practices”, In Dempsey, I., & Nankervis, K.(2006), *Community Disability Services*. Australia: UNSW Press.
- Athanasopoulou, P.(2009). Relationship Quality: a Critical Literature Review and Research Agenda. *European Journal of Marketing*, 43(5/6), 583-610.
- Axelord, R. M.(1984), *The Evolution of Cooperation*. (김용준 역(1993). *경쟁과 협력의 전략*. 서울: 명신각.)
- Bacharach, M., & Gambetta, D.(2001), “Chapter 5. Trust in Signs”, In Cook, S. K. (ed.) (2001), *Trust in Society*. NY: Russell Sage Foundation.
- Barber(1983). *The logic and limits of trust*. NJ: Rutgers University Press. In Cook, K. S.(2001). *Contemporary Sociology Trust in Society*. NY: Russell Sage Foundation.
- Batson, C. D., Ahmad, N., & Stocks, E. L.(2011). “Chapter 6. Four Forms of Prosocial Motivation: Egoism, Altruism, Collectivism, and Principalism”. In Dunning, D. ed.(2011). *Social Motivation*. NY: Psychology Press, Taylor & Francis Group.
- Biestek, F. P. (1957). *The casework relationship*. Chicago: Loyola University Press.
- Blackwell, R. D., Miniard, P. W., & Engel, J. F.(2006). *Consumer Behavior*(10th ed.). Ohio : Thomson Publications.
- Blue-Banning, M., Summers, J., Frankland, H., & Beegle, G.(2004). *Dimensions of Family and Professional Partnerships: Constructive*



- Guidelines for Collaboration. *Exceptional Children*, 70(2), 167-184.
- Brechin, A., & Swain, J.(1988). Professional/client Relationships: Creating a “Working Alliance” with People with Learning Difficulties. *Disability, Handicap & Society*, 3(3), 213-226.
- Brett, J.(2002). The Experience of Disability from the Perspective of Parents of Children with Profound Impairment: Is it Time for an Alternative Model of Disability? *Disability & Society*, 17(7), 825-843.
- Charmaz, K.(2006), *Constructing Grounded Theory: a practical guide through qualitative analysis*(1st ed.). (박현선, 이상균, 이채원 역(2013). *근거이론의 구성 : 질적 분석의 실천 지침*. 서울 : 학지사.)
- Coleman, J. S.(1974). *Power and the Structure of Society*. NY: Norton
- Heimer, C. A. (2001). “Chapter 2. Solving the Problem of Trust”. In Cook, S. K. (ed.). (2001). *Trust in Society*. NY: Russell Sage Foundation.
- \_\_\_\_\_. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94, S95-S120.
- \_\_\_\_\_. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge: Harvard University Press. In 한준(2008). *한국 사회의 제도에 대한 신뢰*. 춘천: 한림대학교출판부.
- Cook K. S.(2005). “Chapter 10. Trust in Society” In Cook, K. S., Hardin, R., Levi, M., and Muse, P.(2005). *Cooperation Without Trust?* NY: Russell Sage Foundation.
- Cooke, A. D. J., Meyvis, T., & Schwartz, A.(2001). Avoiding Future Regret in Purchase-timing Decisions. *Journal of Consumer Research*, 27, 447-459.
- Cox, E. O., & Joseph, B. H. R.(1998). “Chapter 10. Social Service Delivery and Empowerment - The Administrator’s Role” In Gutierrez, L. M., Parsons, R. J., & Cox, E. O. ed.(1998). *Empowerment in Social Work Practice - a Sourcebook*. CA: Brooks/Cole.
- Cresswell, J. W.(2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing*

- Among Five Approaches(3rd ed.). SAGE. (조흥식, 정선욱, 김진숙, 권지성 역(2016). 질적연구 방법론 - 다섯 가지 접근. 서울: 학지사.)
- Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D.(1990). Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective. *Journal of Marketing*, 54(3), 68-81.
- Davis, L. J.(2002). Bending over Backwards: Disability, Dismodernism and Other Difficult Positions. NY: New York University Press. In Shakespeare, T. (2006). *Disability Rights and Wrongs*. London : Routledge. (이지수 역(2013). *장애학의 쟁점: 영국 사회모델의 의미와 한계*. 서울: 학지사.)
- Dempsey, I., & Dunst, C.(2004). Helpgiving Styles and Parent Empowerment in Families with a Young Child with a Disability. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 29(1), 40-51.
- Dubois, B., & Miley, K. K.(2011). *Social Work - An Empowering Profession*. (7th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Egan, G.(2006). *Essentials of Skilled Helping - Managing Problems, Developing Opportunities*. Thompson Wadsworth.
- Emerson, E., Cummings, R., & Barret, S.(1988). Challenging behaviour and community services: Who are the people who challenge services? *Mental Handicap*, 16, 16-19.
- Erikson, E. H.(1963). *Childhood and Society* (2nd ed.). NY: Norton.
- Frey, B. S.(1993). Does Monitoring Increase Work Effort? The Rivalry with Trust and Loyalty. *Economic Inquiry*, 31(4), 663-670.
- Fukuyama, F.(1995). *The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. London, Free Press.
- Giddens, A.(1990). *The consequences of modernity*. California : Stanford University Press.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L.(1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine Publication.

- Glaser, B. G.(1992). Basics of Grounded Theory Analysis: Emergence vs. Forcing. CA: Sociology Press. (김인숙, 장혜경 역(2014). 근거이론 분석의 기초: 글레이저의 방법. 서울: 학지사.)
- Green, V. A., Sigafoos, J., O'Reilly, M., & Arthur-Kelly, M.(2006). "Chapter 6. People with Extensive To Pervasive Support Needs". In Dempsey, I., & Nankervis, K. (ed.) (2006). Community Disability Services. Australia: UNSW Press.
- Guba, E. G. (1981). Criteria for Assessing the Trustworthiness of Naturalistic Inquiries. ERIC/ECTJ Annual Review Paper, 29(2), 75-91.
- Hardin, R.(2001). "Chapter 1. Conception and Explanation of Trust". In Cook, S. K. (ed.). (2001). Trust in Society. NY: Russell Sage Foundation.
- \_\_\_\_\_. (2002). Trust and Trustworthiness. NY: Russell Sage Foundation.
- Hawkins, D. I., & Mothersbaugh, D. L.(2010). Consumer Behavior : Building Marketing Strategy(11th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Hawthorn, G.(1988). Three Ironies in Trust. In Gambetta, D. ed. (1988). Making and Breaking Cooperative Relations. Cambridge: Basil Blackwell.
- Heimer, C. A.(2001). "Chapter 2. Solving the Problem of Trust". In Cook, S. K. (ed.). (2001). Trust in Society. NY: Russell Sage Foundation
- Hiebert-Murphy, D., Trute, B., & Wright, A.(2011). Parents' Definition of Effective Child Disability Support Services: Implications for Implementing Family-Centered Practice. Journal of Family Social Work, 14(2), 144-158.
- Huemer, L.(2014). Creating cooperative advantage: The roles of identification, trust, and time. Industrial Marketing Management, 43(4), 564-572.
- Hutchinson, S. A., & Wilson, H. S.(2001). Grounded Theory: The Method. In 신경림, 조명옥, 양진향 외(2004). 질적연구방법론. 서울: 이화여자대학교 출판부.
- James, N.(2013). Enhancing Relationships between Family Carers and

- Professionals. *Learning Disability Practice*, 16(6), 34-37.
- Jones, G. R., & George, J. M.(1998). The Experience and Evolution of Trust: Implications for Cooperation and Teamwork. *Academy of Management Review*, 23, 531-546.
- Jones, T. O., & Sasser, W. E.(1995). Why Loyal Customers Defect? *Harvard Business Review*. 88-99.
- Kahneman, D., & Miller, D. T.(1986). Norm Theory: Comparing Reality to its Alternatives. *Psychological Review*, 93, 136-153.
- Keats, D. M.(2000). *Interviewing - A Practical Guide for Students and Professionals*. Buckingham: Open University Press.
- Kendall, J.(1999). Axial Coding and the Grounded Theory Controversy. *Western Journal of Nursing Research*, 21(6), 743-757.
- Kerson, T. S.(1978). The Social Work Relationship: A Form of Gift Exchange. *Social Work*, 23(4), 326-327.
- Khodyakov, D.(2007). Trust as a Process: A Three-Dimensional Approach. *Sociology*, 41(1), 115-132.
- Kose, H., Argan, M., Akyuz, C., Kaya, S., & Ucar, A.(2013). Do Relationship Quality Dimensions Effect Satisfaction and Recommendation? *Journal of Economic Development, Management, IT, Finance and Marketing*, 5(2), 66-74.
- Lambert, M. J., & Barley, D. E.(2002). Research Summary on the Therapeutic Relationship and Psychotherapy Outcome, In Norcross, J. C. (ed.). *Psychotherapy Relationships That Work: Therapist Contributions and Responsiveness to Patients*. NY: Oxford University Press.
- Landman, J.(1987). *Regret*. NY: Oxford University Press In 허태균(2004). 왜 복권은 바꾸려 하지 않는가?: 예상되는 사후가정사고와 후회의 역할. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 18(3). 201-215.
- Langer, A.(2006). Trust as a Criterion and Heuristic Approach to Sociopolitical Consultation. *Current Sociology*, 54(4), 663-678.

- Lee, Y.(2016). Relationship Quality and Its Causal Link to Service Value, Satisfaction, and Word-of-Mouth. *Services Marketing Quarterly*, 37(3), 171-184.
- Lewis, J. D., & Weigert, A.(1985). "Trust as a social reality." *Social Forces*, 63, 967-985.
- Lipsky, M.(2010). *Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. The Russel Sage Foundation, 1-11.
- Liu, C. T., Guo, Y. M., & Lee, C. H.(2011). The effects of relationship quality and switching barriers on customer loyalty. *International Journal of Information Management*, 31(1), 71-79.
- Lorenz, E. H.(1988). Neither Friends nor Strangers: Informal Networks of Subcontracting in French Industry. In Gambetta, D. (ed.) (1988). *Making and Breaking Cooperative Relations*. Cambridge: Basil Blackwell.
- Macneil, I. R.(1980), *The New Social Contract: An Inquiry into Modern Contractual Relations*. CT: Yale University Press
- Mannino, C. A., Snyder, M., & Omoto, A. M(2011). "Chapter 7. Why Do People Get Involved? Motivations for Volunteerism and Other Forms of Social Action". In Dunning, D.(ed.)(2011). *Social Motivation*. NY: Psychology Press, Taylor & Francis Group
- March, J. G.(1994). *A Primer on Decision Making: How Decisions Happen*. NY: Free Press.
- Martin, D. J., Garske, J. P., & Davis, M. K.(2000). Relation of the Therapeutic Alliance with Outcome and Other Variables: A Meta-Analytic Review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68(3), 438-450.
- Mason, J.(2002). *Qualitative Researching* (2nd ed.). London : Sage Publication (김두섭 역(2010). *질적 연구방법론*. 파주: 나남)
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D.(1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.

- Mcmorris, C. A., Weiss, J. A., Cappelletti, G., & Lunsby, Y.(2013). Family and Staff Perspectives on Service Use for Individuals With Intellectual Disabilities in Crisis. *Journal of Mental Health Research in Intellectual Disabilities*, 6(1), 14-28.
- Meppelder, M., Hodes, M., Kef, S., & Schuengel, C.(2014). Parents with intellectual disabilities seeking professional parenting support: the role of working alliance, stress and informal support. *Child Abuse & Neglect*, 38(9), 14-78.
- Messick, D. M., & Kramer, R. M.(2001). "Chapter 3. Trust as a Form of Shallow Morality". In Cook, S. K. (ed.)(2001). *Trust in Society*. NY: Russell Sage Foundation.
- Miley, K. K., O'Melia, M., & Dubois, B.(2011). *Generalist Social Work Practice - an Empowering Approach*. Boston: Allyn & Bacon
- Miller, D. T., & Talyor, B. R.(1995). Counterfactual Thoughts, Regret, and Superstition: How to avoid kicking yourself In 허태균(2004). 왜 복권은 바꾸려 하지 않는가?: 예상되는 사후가정사고와 후회의 역할. *한국심리학회지: 사회 및 성격*. 18(3). 201-215
- Mowday, R. T., & Sutton, R. I.(1993). Organizational Behavior: Linking Individuals and Groups to Organizational Contexts. *Annual Review of Psychology*, 44(1), 195-229.
- Patton, M. Q.(2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice* (4th ed.). CA: SAGE Publications, Inc.
- Perlman, H. H.(1979). *Relationship: The Heart of Helping People*. Chicago: the University of Chicago Press.
- Robyn D. M., MacTavish, J., & Shaklee, H.(1977). Behavior, Communication, and Assumptions About Other People's Behavior in a Commons Dilemma Situation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 1-11.
- Rose, N. J. (1997). Counterfactual Thinking. *Psychological Bulletin*, 121, 133-148.
- Rosenthal, R., & Jacobson, L.(1968). *Pygmalion in the classroom: teacher*

- expectation and pupils' intellectual development. NY: Holt, Rinehart and Winston.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C.(1998). Not So Different After All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- Roy, S. K., & Eshghi, A.(2013). Does relationship quality matter in service relationships? *Journal of Strategic Marketing*, 21(5), 443-458.
- Ryan, W.(1976). *Blaming the victim*. NY: Vintage Books.
- Saleebey, D.(2013). *Strengths Perspective in Social Work Practice*. Kansas: Pearson
- Schein, E. H.(2009). *Helping: how to offer, give, and receive help*. Berrett Koehler Pub.
- Seidman, I.(2006). *Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Researchers in Education and the Social Science* (3rd ed.). NY: Teachers College Press.
- Shakespeare, T.(2006). *Disability Rights and Wrongs Revisited* (2nd ed.). London : Routledge (이지수 역(2013). *장애학의 쟁점: 영국 사회모델의 의미와 한계*. 서울: 학지사.)
- Shapiro, D.,L, Sheppard, B. H., & Cheraskin, L.(1992). Business on a Handshake. *Negotiation Journal*, 8(4), 365-77.
- Shazer, S.(1984). The Death of Resistance. *Family Process*, 23(1), 11-17.
- Simon, H. A.(1982). *Models of bounded rationality*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Strauss, A. L., & Corbin, J.(1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*(2nd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Sztompka, P.(1999). *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press
- Tangpong, C., Hung, K., & Ro, Y. K.(2010). The Interaction Effect of

- Relational Norms and Agent Cooperativeness on Opportunism in Buyer-Supplier Relationships. *Journal of Operations Management*, 28, 398-414.
- Trute, B., & Hiebert-Murphy, D.(2007). The Implications of “Working Alliance” for the Measurement and Evaluation of Family-centered Practice in Childhood Disability Services. *Infants & Young Children*, 20(2), 109-119.
- Tyler, T. R.(2001). “Chapter 9. Why Do People Rely on Others? Social Identity and the Social Aspects of Trust”. In Cook, S. K. (ed.). (2001). *Trust in Society*. NY: Russell-Sage Foundation.
- Wieselquist, J.(2009). Interpersonal Forgiveness, Trust, and the Investment Model of Commitment. *Journal of Social and Personal Relationships*, 26(4), 531-548.
- Williams, M.(2001). In Whom We Trust: Group Membership as an Affective Context for Trust Development. *Academy of Management Review*, 26, 377-396.
- Williamson, O. E.(1985). *The Economic Institutions of Capitalism*. NY: The Free Press In Bachmann, R., & Zaheer A.(ed.)(2006). *Handbook of Trust Research*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Wolfensberger, W.(1983). Social Role Valorization: A Proposed New Term for the Principle of Normalization. *Mental Retardation*, 21(6), 234
- Yin, R. K.(2003). *Case Study Research: Design and Methods*. (3rd ed.). Sage Publications (신경식, 서아영역(2008). 사례연구방법. 서울: 한경사)
- Zucker, L. G.(1986) “Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840-1920.” In Staw, B. M and Cummings, L. L, (ed.) *Research in Organizational Behavior*, 8, 53-111.



[국문]

국립특수교육원(2009). 특수교육학 용어사전. 서울: 하우.

권자영(2013). 한국형 실천관계 척도 정신장애인용 개발 연구. 한국사회복지학. 65(3). 239-263.

\_\_\_\_\_(2016). 지역정신보건현장에서 활용할 한국형 실천관계척도 사례관리자용 개발연구. 정신보건과 사회사업. 44(1). 134-160.

김경미(2013). “제4절 장애인복지”. In 최성재 외 8명 (2013). 한국사회복지실천의 고유성. 서울: 집문당.

김고은(2014). “제11장 도전적 행동에의 대응”. In 김진우 편(2014). 발달장애인 복지론. 서울: EM커뮤니티.

김길용, 조병희(2011). 의사 신뢰의 구성 요인. 보건과사회과학. 29. 129-52.

김미옥, 서동명 외 7명(2015). 발달장애인 분야 사회복지사 전문성 향상을 위한 탐색적 연구: 교육체계와 내용을 중심으로. 비판사회정책. 49. 39-72.

김미옥, 서동명, 변소현(2014). 발달장애인 분야 전문 사회복지사 양성에 관한 탐색적 연구. 한국장애인복지학. 26. 215-234.

김봉선(2012). “장애인 활동보조 서비스이용자의 ‘관계 맺기’ 경험 과정 연구.” 한국장애인복지학. 18. 19-42.

김연, 김정우(2014). 자선모금기관에 대한 기부자의 신뢰가 기부행위에 미치는 영향: 조직 동일시의 매개효과. 한국사회복지행정학. 16(3). 89-113.

김용득(2014). “제3장 발달장애와 정상화 이념”. In 김진우 편(2014). 발달장애인 복지론. 서울: EM커뮤니티.

김용득, 김미옥(2007). 이용자 참여의 구조: 한국장애인복지에 대한 함의. 한국사회복지학. 59(2). 39-64.

김용석, 송진희, 김묘정, 조민영(2016). 한국어판 사회복지사 공감척도의 타당화 연구. 정신보건과 사회사업. 44(1). 188-213.

김우택, 김지희(2002). 한국 사회 신뢰와 불신의 구조. 서울: 소화.

김인숙(2016). 사회복지연구에서 질적방법과 분석. 파주: 집문당.

- 김재한(2009). 동서양의 신뢰 : 비교 연구를 넘어 일반 이론으로. 서울: 아카넷.
- 김정우, 박경수(2005). 공동모금 재정지원을 통해 본 장애인복지 분야의 서비스 패러다임 동향분석. 한국사회복지학. 57(1). 147-167.
- 김진우(2007). 장애에 대한 사회적 모델의 의의와 한국사회에의 함의. 한국장애인 복지학. 6. 183-209.
- 김진우 편(2014). 발달장애인복지론. 서울: EM커뮤니티.
- 김혜란, 공계순, 박현선(2013). 사회복지실천론. 서울: 나남.
- 남세진, 조홍식(1998). 집단지도방법론. 서울: 서울대학교출판부.
- 노진철(2014). 불확실성 시대의 신뢰와 불신. 파주: 한울아카데미.
- 대한특수교육학회(2010). 특수교육용어사전. 대구: 대구대학교출판부.
- 문동팔(1996). 장애인의 이미지형성과 사회통합에 대한 종사자 인식연구. 석사학위 청구논문. 중앙대학교 사회개발대학원.
- 박경수(2008). 장애인복지관 사회복지 전문직의 역할지향성에 관한 연구. 재활복지. 12(2). 19-47.
- 박광옥, 이동석, 김은서(2017). 발달장애인의 도전적 행동에 대한 조사자 인식 연구 - 장애인거주시설을 중심으로. 한국장애인복지학. 35. 151-176.
- 박숙경, 김용득(2010). 지적장애 이용자와의 관계에 대한 실천가의 인식유형. 한국사회복지학. 62(1). 367-389.
- 서동명(2014). “제2장 발달장애에 대한 이해”. In 김진우 편(2014). 발달장애인복지론. 서울: EM커뮤니티.
- 서울대학교 산학협력단(2011). 발달장애인 활동지원 등을 위한 욕구조사 및 정책과제 수립연구. 보건복지부 연구과제.
- 신경림, 조명옥, 양진향 외(2004). 질적연구방법론. 서울: 이화여자대학교 출판부.
- 양난주(2010). 한국 사회복지서비스의 변화 : 행위자간 관계의 분석. 한국사회복지학. 62(4). 79-102.
- \_\_\_\_\_ (2014). 한국의 사회서비스. 동향과 전망. 93-128.

- 양옥경, 김정진, 서미경, 김미옥, 김소희(2010). 사회복지실천론. 서울: 나남.
- 염태산, 김정민, 홍은주(2017). 근거이론을 바탕으로 한 발달장애청소년 어머니의 프로그램 선택 과정 연구. 한국장애인복지학. 35. 241-180.
- 유동철(2012). 영국 장애인 직접지불제도의 정책적 효과성에 대한 탐색적 연구: 사회적 배제의 관점에서. 비판사회정책. 34. 129-162.
- 윤만희, 김정섭, 김주현(2010). 서비스 종업원의 감정표현과 진정성이 관계품질에 미치는 영향. 경영학연구. 39(6). 1391-1423.
- 이광호, 김정희(2013). 지역사회복지 네트워크 조직에서 사회복지사의 관계규범이 신뢰, 관계결속, 관계자산, 조직성과에 미치는 영향. 경영연구. 28(4). 299-330.
- 이원숙(2008). 사회복지실천론. 서울: 학지사.
- 이원준 (2015). 사회복지조직에 대한 이미지, 신뢰성, 반응성이 개인기부자의 후원지속성에 미치는 영향: 조직 동일시의 매개효과와 경제형편의 조절효과를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지. 15(8). 258-270.
- 이유재(2013). 서비스 마케팅 (제5판). 파주: 학현사.
- 임정현(2014). 서비스이용자와 사회복지사의 관계 경험연구 - 장애인활동보조서비스를 중심으로. 한국장애인복지학. 23. 69-92.
- 지은구(2016). 한국사회복지 전달체계 연구. 대구: 계명대학교 출판부.
- 최경희(2002). 장애인복지관 종사자와 일반인의 정신지체인에 대한 인식유형의 비교. 특수교육연구. 9(2). 187-208.
- 최정규(2009). 이타적 인간의 출현 : 게임 이론으로 푸는 인간 본성. 서울: 뿌리 와이파리
- 통계청(2017). 장애인통계.
- 한국보건사회연구원(2014). 2014년 장애인실태조사. 보건복지부 연구과제.
- \_\_\_\_\_ (2010). 장애인활동지원제도 시행을 위한 정책연구. 보건복지부 연구과제.
- \_\_\_\_\_ (2013). 중증장애인 보호 종합대책 수립을 위한 정책연구. 보건복지부 정책보고서.

한준. (2008). 한국사회의 제도에 대한 신뢰. 춘천: 한림대학교 출판부.

허태균 (2002). 사후가정사고의 심리적 기능과 응용적 가치. 한국심리학회지: 문화와 사회문제. 8(2). 171-190.

#### 신문기사

박영준(2013. 12. 2). 19만 발달장애인 가족의 절규... 온 가족 절망의 삶 불행의 끝은 언제... 세계일보.  
<http://www.segye.com/newsView/20131201002670>

## 부록 #1

### 연구 수행 허가서

연구과제: 발달장애인서비스 과정에서 신뢰형성과정과  
맥락 연구 -근거이론 접근 방법의 활용<sup>32)</sup>

소속: 서울대학교

성명: 염태산

연락처: 010-\*\*\*\*-\*\*\*\* / 이메일 생략

상기 표시된 연구자가 상기 연구 과제를 수행하기 위한 연구참여자 모집 및 인터뷰 수행을 허가하겠습니다. 연구 수행 허가의 조건은 다음과 같습니다.

- 1) 연구 수행상 서울대학교 생명윤리위원회의 연구 윤리 규정을 준수함.
- 2) 연구참여자 보호(개인정보 보호, 비밀보장), 이용자의 자발적 동의를 전제로 한 연구가 되어야 함.
- 3) 연구 자료는 상기 제시된 연구 과제와 관련된 연구 및 학회지 출간의 용도로만 활용되어야 함.
- 4) 인터뷰 내용을 정리하여 논문을 작성할 때 본 기관을 식별할 수 없는 방식으로 정리하며, 본 기관의 명예를 저해하지 않는 방식으로 진술되어야 함.
- 5) 본 기관이 원한다면, 연구자를 통해 최종 연구 결과 보고를 받을 수 있도록 함.  
(문서, 발표 등의 형식)

더불어 본 기관은 연구참여자의 안전한 연구 참여를 위해 다음의 조건을 수용합니다.

- 1) 연구참여자의 서비스 이용 및 직무 수행 상 불이익을 당하지 않도록 함.
- 2) 개인별로 어떤 이야기를 나누었는지 연구참여자의 동의 없이 확인하지 않음.

2017. 5. 25

기관명:

기관장:

(서명 혹은 직인)

별첨: 연구참여자 모집 문건, 연구참여자용 설명서 및 동의서 각1부

---

32) 추후 논문 제목은 연구 주제에 맞추어 더 정확한 표현으로 수정되었음.

## 부록 #2

### 발달장애인보호자용 인터뷰 질문지

- 자녀에 대한 소개 (장애유형, 특성, 욕구)
- 보호자에 대한 소개 (자녀 장애 진단, 가족구성)
  
- 서비스 과정에서 신뢰나 불신을 경험한 사례가 있으셨다면 말씀해주시겠습니까?  
(생각, 감정, 행동의 양상)
- 신뢰를 하실 때와 불신의 경험을 할 때 어떻게 대처하시나요?
- 앞에서 말씀하신 경험이 서비스를 처음 받으실 때와 진행될 때, 마칠 때는 어떻게 달라집니까?  
(서비스 초기, 중기, 후기)
- 앞에서 말씀하신 경험이 장애진단 초기(유아, 아동기)와 비교할 때 어떻게 달라집니까?
  
- 사회복지사와 기관을 신뢰하거나 불신할 때 그러한 기준이나 이유가 있다면 말씀해주시겠습니까?  
(혹은 어떠한 서비스, 직원, 기관을 신뢰하십니까?)
  
- 사회복지사와 발달장애인보호자와의 관계가 평등하다고 보십니까? 어떤 당사자가 더 의존한다고 생각하십니까? 이러한 관계가 신뢰, 서비스에 어떤 영향을 미친다고 보시나요?
- 사회복지사가 발달장애인보호자를 신뢰한다고 보시나요? 그 이유는 무엇입니까?
  
- 이 모든 과정에 영향을 미치는 요인이 있나요? (장애부모, 다른 서비스의 가능성 등)
  
- 발달장애인서비스 이용과정에서의 신뢰형성의 과정과 경험이 일반적인 삶의 영역에서 신뢰형성 과정과 경험과 다른 점이 있다면 무엇입니까? (예: 연구참여 동의, 보험가입 등)
  
- 상기 질문을 기본으로, 연구 목적과 연구참여자와의 대화에 따라 융통성 있게 조정함.

### 부록 #3

## 서비스 제공자(사회복지사)용 인터뷰 질문지

- 자신에 대한 소개 (서비스 경력, 제공하는 서비스)
- 발달장애인보호자가 사회복지사 혹은 기관을 신뢰한다는 것을 어떻게 알 수 있습니까?
- 발달장애인보호자가 사회복지사 혹은 기관을 불신한다는 것을 어떻게 알 수 있습니까?
- 어떤 것들이 신뢰와 불신을 판단하는 기준이 될 수 있을까요?
- 서비스를 처음 이용하시던 분이 서비스를 이용하면서 신뢰를 했구나 하는 변화되는 과정이 있다면 설명해주세요.
- 발달장애인보호자가 어떤 모습을 보고 직원 혹은 기관을 신뢰할 것이라 생각하십니까?
- 발달장애인보호자에게 신뢰를 얻기 위하여 사회복지사로서 갖추고 계신 능력과 태도, 준비는 무엇입니까?
- 발달장애인보호자에게 신뢰를 얻기 위하여 기관에서는 어떠한 노력을 하고 계십니까?
- 발달장애인보호자에 대해 신뢰/불신의 경험이 있나요?
- 발달장애인보호자가 신뢰 혹은 불신을 하게 되면 본인에게 어떠한 영향을 미칩니까?
- 사회복지사와 발달장애인의 관계가 평등하다고 보십니까? 어떤 당사자가 더 의존한다고 생각하십니까? 이러한 관계가 신뢰, 서비스에 영향을 미친다고 보시나요?
- 발달장애인보호자가 장애를 수용하기 전과 후의 상황이 어떻게 나타나나요? 이것이 신뢰에 어떻게 영향을 미치나요?
- 상기 질문을 기본으로 하되, 연구 목적과 연구참여자와의 대화에 따라 융통성 있게 조정함.

## 부록 #4

### 연구참여자용 설명서 및 동의서 (발달장애인보호자용)<sup>33)</sup>

연구 과제명 : 발달장애인서비스 과정에서 신뢰형성과정과 맥락 연구

연구 책임자명 : 염태산 (서울대학교 사회복지학과, 박사과정)

이 연구는 사회복지기관에서 서비스를 이용하는 발달장애인보호자가 자녀를 위해 서비스를 이용할 때 신뢰 관계가 형성되는 과정과 맥락을 확인하기 위한 연구입니다. 귀하는 발달장애인을 자녀로 둔 보호자이기 때문에 이 연구에 참여하도록 권유 받았습니다. 이 연구를 수행하는 서울대학교 소속의 염태산 책임연구원 (010-\*\*\*\*-\*\*\*\*, 이메일 생략)이 귀하에게 이 연구에 대해 설명해 줄 것입니다. 이 연구는 자발적으로 참여 의사를 밝히신 분에 한하여 수행 될 것이며, 귀하께서는 참여 의사를 결정하기 전에 본 연구가 왜 수행되는지 그리고 연구의 내용이 무엇과 관련 있는지 이해하는 것이 중요합니다. 다음 내용을 신중히 읽어보신 후 참여 의사를 밝혀 주시길 바라며, 필요하다면 가족이나 친구들과 의논해 보십시오. 만일 어떠한 질문이 있다면 담당 연구원이 자세하게 설명해 줄 것입니다.

#### 1. 이 연구는 왜 실시합니까?

이 연구의 목적은 발달장애인보호자가 자녀를 위해 서비스를 이용할 때 서비스를 제공하는 사회복지사와 기관을 신뢰하는 과정을 연구하기 위함입니다. 또한 발달장애인보호자들이 사회복지사와 기관을 신뢰하는 근거를 확인하도록 합니다. 이 과정을 통해 신뢰경험 과정을 이론적으로 정리해보고, 발달장애인보호자를 둘러싼 사공간적 환경과 신뢰경험이 어떻게 영향을 주고받는지 살펴보고자 합니다.

#### 2. 얼마나 많은 사람이 참여합니까?

약 20명 정도의 발달장애인보호자가 참여 할 것입니다.

#### 3. 만일 연구에 참여하면 어떤 과정이 진행됩니까?

본 연구참여자는 상호 약속한 장소에서 1시간 30분~2시간 정도의 인터뷰에 참여하게 됩니다. 동의하신다면, 연구의 질을 확보하기 위하여 경우에 따라 사실 확인을 위해 추후에 전화 혹은 대면 인터뷰를 추가로 할 수 있습니다.

---

33) 사회복지사(삼각측정을 위한 연구 대상으로 포함)를 위한 설명서와 동의서도 유사 형식으로 구성되었음.



만일 귀하가 참여의사를 밝혀 주시면 다음과 같은 과정이 진행될 것입니다.

귀하는 서비스를 이용할 때 신뢰경험에 대한 질문을 받을 것이고, 서비스 직원과 기관을 신뢰하는 이유에 대해서도 질문을 받을 것입니다. 귀하와의 인터뷰 과정에서 나오는 다양한 이야기를 따라 가며 연구 주제와 관련된 질문과 답변이 진행될 것입니다. 해당 사항에 대해 편안하게 자신의 경험을 이야기하시면 됩니다. 응답에는 정답이 없으며 솔직하게 응답해주시면 됩니다.

#### 4. 연구 참여 기간은 얼마나 됩니까?

1회 1시간 30분~ 2시간 정도의 인터뷰 및 설문응답을 하시기 됩니다.

(필요시, 연구참여자 동의 시 인터뷰를 추가로 할 수 있습니다.)

#### 5. 참여 도중 그만두어도 됩니까?

예, 귀하는 언제든지 어떠한 불이익 없이 참여 도중에 그만 둘 수 있습니다. 만일 귀하가 연구에 참여하는 것을 그만두고 싶다면 연구 책임자에게 즉시 말씀해 주십시오.

#### 6. 부작용이나 위험요소는 없습니까?

인터뷰 시 자녀양육의 어려움을 이야기할 수 있고, 서비스 이용 과정에서 신뢰와 불신 경험을 이야기하는 과정에서 유쾌하거나 불쾌한 경험을 이야기하게 될 수 있습니다. 이는 귀하의 불편함을 초래할 수 있습니다. 이로 인해 불편한 마음이 드신다면 말씀해주시면 됩니다. 그러한 경우에는 응답을 거절하시거나 인터뷰를 중단할 수 있습니다. 불편함을 표현하거나 표정 등의 단서로 감지할 경우에는 제가 먼저 불편한 부분이 없는지 여쭙고 연구 진행이 가능한지를 확인하겠습니다.

개인적이고 사적인 이야기를 하게 될 수 있지만 연구논문 작성 시 누가 어떠한 응답을 했는지 적시하지 않으며 개인을 식별하지 못하도록 처리할 것입니다. 또한 다른 장애인부모나 사회복지기관 직원 등에게도 인터뷰 내용을 공유하지 않을 것입니다.

#### 7. 이 연구에 참여시 참여자에게 이득이 있습니까?

귀하가 이 연구에 참여하는데 있어서 직접적인 이득은 없습니다. 그러나 귀하가 제공하는 정보는 발달장애 인서비스 과정에서 신뢰에 대한 이해를 증진시킬 수 있으며, 보다 믿을만한 서비스 개발과 이용자 관계를 위

한 실천적 교훈을 사회복지현장에 제공할 수 있습니다.

8. 만일 이 연구에 참여하지 않는다면 불이익이 있습니까?

귀하는 본 연구에 참여하지 않을 자유가 있습니다. 그리고 귀하가 본 연구에 참여하지 않아도 귀하에게는 어떠한 불이익도 없습니다.

9. 연구에서 얻은 모든 개인 정보의 비밀은 보장됩니까?

인터뷰 과정에서 녹음을 하고 이를 녹취하게 됩니다. 녹취 이후 녹음자료는 삭제하게 되며, 녹취 자료 또한 기초분석을 실시한 이후 개인정보를 식별할 수 없도록 조치될 것입니다(동의서 작성일로부터 3개월 이내). 이 자료는 비밀번호를 넣어 압축하여 보관될 것이며, 서울대 생명윤리심의위원회의 실사를 대비하여 5년간 보관 될 것입니다.

개인정보관리책임자는 서울대학교의 염태산 책임연구원(010-\*\*\*\*-\*\*\*\*)입니다. 저희는 이 연구를 통해 얻은 모든 개인 정보의 비밀 보장을 위해 최선을 다할 것입니다. 이 연구에서 얻어진 개인 정보가 학회지나 학회에 공개 될 때 귀하의 이름과 다른 개인 정보는 사용되지 않을 것입니다. 그러나 만일 법이 요구하면 귀하의 개인 정보는 제공될 수도 있습니다. 또한 모니터 요원, 점검 요원, 생명윤리심의위원회는 연구참여자의 개인 정보에 대한 비밀 보장을 침해하지 않고 관련규정이 정하는 범위 안에서 본 연구의 실시 절차와 자료의 신뢰성을 검증하기 위해 연구 결과를 직접 열람할 수 있습니다. 귀하가 본 동의서에 서명하는 것은, 이러한 사항에 대하여 사전에 알고 있었으며 이를 허용한다는 동의로 간주될 것입니다.

10. 이 연구에 참가하면 대가가 지급됩니까?

귀하의 연구 참여시 감사의 뜻으로 3만 원 정도 되는 작은 기념품이 증정될 것입니다.

11. 연구에 대한 문의는 어떻게 해야 됩니까?

본 연구에 대해 질문이 있거나 연구 중간에 문제가 생길 시 다음 연구 담당자에게 연락하십시오.

이름: 염태산      전화번호: 010-\*\*\*\*-\*\*\*\*

만일 어느 때라도 연구참여자로서 귀하의 권리에 대한 질문이 있다면 다음의 서울대학교 생명윤리심의위원회에 연락하십시오.

서울대학교 생명윤리심의위원회 (SNUIRB)      전화번호: 02-880-\*\*\*\*

## 동 의 서

1. 나는 이 설명서를 읽었으며 담당 연구원과 이에 대하여 의논하였습니다.
2. 나는 위험과 이득에 관하여 들었으며 나의 질문에 만족할 만한 답변을 얻었습니다.
3. 나는 이 연구에 참여하는 것에 대하여 자발적으로 동의합니다.
4. 나는 이 연구에서 얻어진 나에 대한 정보를 현행 법률과 생명윤리심의위원회 규정이 허용하는 범위 내에서 연구자가 수집하고 처리하는데 동의합니다.
5. 나는 연구진행 중 자료 관리와 처리를 위해 녹음을 하고 녹취를 통해 정리함에 동의합니다.
6. 나는 담당 연구자나 위임 받은 대리인이 연구를 진행하거나 결과 관리를 하는 경우와 보건 당국, 학교 당국 및 서울대학교 생명윤리심의위원회가 실태 조사를 하는 경우에는 비밀로 유지되는 나의 개인 신상 정보를 직접적으로 열람하는 것에 동의합니다.
7. 나는 언제라도 이 연구의 참여를 철회할 수 있고 이러한 결정이 나에게 어떠한 해도 되지 않을 것이라는 것을 압니다.
8. 나의 서명은 이 동의서의 사본을 받았다는 것을 뜻하며 연구 참여가 끝날 때까지 사본을 보관하겠습니다.

연구참여자 성명	서 명	날짜 (년/월/일)
연구책임자 성명	서 명	날짜 (년/월/일)

## Abstract

### Study on Trust-Building in Developmental Disability Services from the Users' Perspective

Teasan Yeom  
Department of Social Welfare  
The Graduate School  
Seoul National University

This study aims to explore the processes and contexts of users' trust-building in developmental disability services. For this aims, users' trust experiences, staffs/institutions' trustworthiness and trust processes/contexts were explored by the grounded theory methodology.

In literature study, the relationship study in disability services and trust theory were examined. Based on study trends and theories, research questions were formed. To answer these questions, qualitative interviews were conducted with 19 mothers of the people with developmental disabilities. Additionally, qualitative interviews on social workers were conducted to review the credibility of data from mothers.

By constant comparison of mothers' data, open coding and axial coding were proceeded. In addition, to gain in-depth understandings of the processes/contexts of trust-building on trustees, selective coding methods were conducted. 'Central phenomenon' was discovered by a story outline review. Context and process of trust-building, mothers' coping behaviors and results

are discovered by process analysis. From various variations in the central phenomenon, 9 different types of mothers' trust behaviors were analysed. In situation analysis, micro-macro systems influences were explored in regard to the trustworthiness of trustees and the choice alternative conditions. Based on these findings, 'the trust-behavior selection mechanism theory' was proposed.

The findings of this study are as follows. 18 subcategories, 65 codes were found during open coding process. Subsequently, axial coding was conducted by Strauss and Corbin's coding paradigm. As mothers' trust-building starting point, 'causal condition' is discovered as 'expecting services.' When they use services, they judge staffs/institutions' trustworthiness. This is 'context condition' of trust-building. Through these conditions, mothers experience trust or distrust states as 'phenomena.' Mothers' trust phenomena are characterized as favorable attitudes on trustees, experiencing complex emotions[comfort, gratitude and sorry], and frank communications without being vulnerable.' In distrusts experience, truster are anxious, frustrated, and have suspicious attitudes on trustees. When mothers cope with these phenomena, 'intervening condition' influences overall processes. The intervening condition is 'experiencing the power inequality', which is characterized as not selecting but selected, not changing trustees' choices but just accepting, and not right but grace. On account of the power inequality, mothers' various 'actions and interactional strategies' emerge. Mothers cope with trust/distrust in 4 types of 'entrusting or refusing behaviors.' The 'results' of behavior strategies determine mothers' roles. Mother have relationship roles with trustees as a cooperative user, calculative user, or alienated user.

Mothers' outline of the story was reviewed based on various topics in axial coding. As a result, core category of this study has been identified. That is "according to trustworthiness judging and the power inequality experiencing, mothers display entrusting and refusing behaviors and have relationships with

service providers.” Mothers’ trust-building processes are also analyzed. The trust-building processes in developmental disability services have 3 phases. These are ‘service entry with expectation and anxiety’ phase, ‘trust judging and experiencing’ phase, and ‘entrusting-or-refusing and user-role-determination’ phase. By the matrix of behavior strategies/entry opportunity and user roles, 9 valid types are discovered in 73 trust/distrust cases of mothers’ data. These are cooperative user with genuine entrust, cooperative user with reluctant entrust, calculative user with genuine entrust, calculative user with reluctant/compliant entrust, calculative user with reluctant/expressive entrust, calculative refusing user, alienated user with reluctant entrust, alienated refusing user, and alienated user by exclusion. These various type users experience different-level of trust and display different behaviors according to the trustworthiness judging and the alternative choice conditions.

Based on the findings, ‘the trust-behavior selection mechanism theory’ is proposed. The key contents are as follows. High trustworthiness experiencing trusters display genuine entrusting behaviors regardless of alternative conditions. Calculating utilities is important for their choice making. As rational consumers, they display genuine entrusting behaviors. In low trustworthiness experiencing and favorable alternative conditions, trusters calculate present services’ utilities and alternatives’ utilities. If alternative services are certain and easily accessible, they leave present services for better services. In low trustworthiness experiencing and unfavorable alternative conditions, trusters calculate opportunity costs and display reluctant entrusting behaviors in present services. In genuine entrusting conditions, trusters’ cooperative behaviors emerge from identification with trustees through participatory opportunities. In reluctant entrusting conditions, the behavior difference between compliance and expression results from the anticipated counterfactual thoughts. In sum, ‘the trust-behavior selection mechanism

theory' explain the various service users' trust behaviors according to trustees' trustworthiness judging, the alternative conditions calculation, the identification with trustees or services, and the anticipated counterfactual thoughts.

Theoretical implications of this study are as follows. Staff trustworthiness shown by mothers can improve the practice quality and the contents of social work practice curricula. Trust behavior lists can be used efficiently and effectively by replacing recent 'working relationship scales.' Finally, we can get better understandings of 'involuntary client' and 'resistance' by keeping eyes on the 'reluctant entrusting behavior.'

Practice and policy implications of this study are as follows. For reducing mothers' 'sorry' emotion of trust, we should reform the developmental disability services with securing user-choice rights. This inappropriate emotion can be solved by relationship equality building and cooperative partnership. Unfortunately, people with challenging behaviors are easily excluded from the disability service opportunities. We should make every efforts at service provider training and service supply increasing. These practice and policy efforts make mothers' choice condition more favorable. As we see, the unfavorable alternative conditions make reluctant entrusting users of mothers. For mothers' genuine entrust, service choices should be more enlarged and more certain.

keywords : developmental disability service, relationship, trust-building,  
trust behavior, the trust-behavior selection mechanism theory,  
grounded theory

Student Number: 2008-30057